



**VERSIDADE**  
**ESTADUAL DE LONDRINA**

---

**ROSÂNGELA DE CÁSSIA DIAS**

**DOENÇAS LABORAIS EM PROFISSIONAIS DA**  
**INFORMAÇÃO: Um Estudo de Caso na Biblioteca**  
**do CCS “Ana Missako Yendo Ito”**

---

Londrina  
2008

**ROSÂNGELA DE CÁSSIA DIAS**

**DOENÇAS LABORAIS EM PROFISSIONAIS DA  
INFORMAÇÃO: Um Estudo de Caso na Biblioteca  
do CCS “Ana Missako Yendo Ito”**

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado ao Departamento de  
Ciências da Informação, da  
Universidade Estadual de Londrina.

Orientadora: Profª Drª Nádina  
Aparecida Moreno.

Londrina  
2008

**ROSÂNGELA DE CÁSSIA DIAS**

**DOENÇAS LABORAIS EM PROFISSIONAIS DA  
INFORMAÇÃO: Um Estudo de Caso na Biblioteca  
do CCS “Ana Missako Yendo Ito”**

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado ao Departamento de  
Ciências da Informação, da  
Universidade Estadual de Londrina.

**COMISSÃO EXAMINADORA**

---

Profª Drª Nádina Aparecida Moreno  
Universidade Estadual de Londrina

---

Profª Nelma Camêlo de Araujo  
Universidade Estadual de Londrina

---

Márcia Marques da Silva Carvalho  
Universidade Estadual de Londrina

Londrina, \_\_\_\_de\_\_\_\_de\_\_\_\_.

**"A Deus, fonte de alívio nas horas  
difíceis e de coragem para seguir  
adiante".**

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Deus por me proporcionar esse momento, momento de agradecer mais essa etapa que chega ao fim. E principalmente por me dar coragem e Fé para começar a caminhar no rumo de novos desafios;

À minha orientadora, Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Nádina Aparecida Moreno por acreditar e incentivar o meu trabalho, me dando liberdade e segurança durante todo o processo de desenvolvimento desse estudo;

A minha convidada de banca Márcia Marques, pela ajuda dispensada na realização deste trabalho;

A Vitória, minha doce Vitória, filha amada, que me apoiou e incentivou, nos momentos mais críticos e mais alegres, me ajudando na digitação desse trabalho, sendo tolerante com a minha ausência, minha impaciência, e pelo monopólio do computador;

A Jacyara, minha querida e amada filha, que muitas e muitas vezes precisando de atenção e carinho de mãe, se afastou compreendendo esse momento de estresse e isolamento;

Ao meu amado Filho Vinícius, motivo de orgulho para mim, e de forças para continuar à enfrentar desafios;

Ao meu marido Ronaldo, companheiro de todas as horas, por entender e tolerar minhas ausências em nosso lar;

A minha tia Noemia e prima Madilene, por cuidar tão bem de minha filha Vitória, durante esses 4 anos, meu agradecimento de coração;

Aos meus pais, Ivo e Bernadete, por me darem o melhor tesouro que existe: a vida;

A todos os meus colegas de trabalho, objeto desse estudo, e companheiros de jornada.

**“Acredita no teu próprio pensamento.(...) Senão amanhã um estranho dirá, com magistral bom senso, exatamente o que pensamos e sentimos desde sempre, e seremos forçados a receber de outrem, envergonhados, a nossa própria opinião”.**

**Ralph Waldo Emerson**

DIAS, Rosângela de Cássia. **Doenças laborais em profissionais da informação**: um estudo de caso na Biblioteca do CCS “Ana Missako Yendo Ito”. 2008. 150fls. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina.

## **RESUMO**

O momento atual pede uma reflexão sobre a qualidade de vida do trabalhador brasileiro. Na era da tecnologia e do mundo globalizado o ser humano está cada vez mais exposto a doenças relacionadas ao trabalho. No entanto é necessário ressaltar que uma qualidade de vida satisfatória que atenda as necessidades básicas do homem é fundamental para que junto com a evolução das máquinas e das transformações ocorridas no mundo, o homem também possa evoluir em suas condições de trabalho. O objetivo desse estudo será investigar meios na literatura e na observação do ambiente de trabalho da categoria dos profissionais da informação, a qualidade de vida desse profissional, e quais são suas deficiências no grupo de risco físico, químico e ergonômico. Esse estudo visa contribuir para uma qualidade de vida satisfatória do profissional da informação

**Palavras-chave:** Profissional da informação. Biblioteca universitária. Qualidade de vida. Doenças laborais.

DIAS, Rosângela de Cássia. **Diseases professionals working in the information:** a case study in the Library of CCS "Ana Missako Yendo Ito." 2008. 150fls. Completion of Course Work (Degree in Library Science) - State University of Londrina, Londrina. 2008.

## **ABSTRACT**

The present moment calls for a reflection on the quality of life of the Brazilian worker. In an age of technology and globalized world the human being is increasingly exposed to diseases related to work. However it is necessary to emphasize that a satisfactory quality of life that meets the basic needs of man is fundamental to that with the evolution of machines and changes in the world, the man also can develop in their working conditions. The purpose of this study will investigate ways in literature and in the observation of the working environment of the professional category of information, quality of life of a trader, and what are their weaknesses in risk group physical, chemical and ergonomic. The study aims to contribute to a satisfactory quality of life of the information profession

**Key-words:** Professional information. University library. Quality of life. Diseases labour.



## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Gráfico 1 – Tempo de Serviço na Unidade de Informação -----	59
Gráfico 2 - Temperatura no Inverno no Ambiente de Trabalho-----	61
Gráfico 3 - Temperatura no Verão no Ambiente de Trabalho-----	62
Gráfico 4 - Ventilação Artificial no Ambiente de Trabalho-----	65
Gráfico 5 – Sugestões para Melhorar Qualidade de Vida no Ambiente de Trabalho -----	85

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1	Falta de Acessibilidade. Panorama Externo da Unidade de Informação -----	89
Figura 2	Falta de Acessibilidade. Panorama Interno da Unidade de Informação -----	90
Figura 3	Falta de Acessibilidade para o acesso ao acervo nas estantes ---	91
Figura 4	Altura e Disposição da Escada no Ambiente de Trabalho -----	93
Figura 5	Depósito Central de Lixo Hospitalar Instalado ao Lado da Unidade de Informação -----	94
Figura 6	Panorama do Ambiente Externo da Unidade de Informação-----	95
Figura 7 e 8	Panorama do Ambiente Interno da Unidade de Informação Quanto ao Controle Térmico no Verão -----	97
Figura 9 e 10	Panorama do Ambiente Externo da Unidade de Informação Quanto ao Controle Térmico no Verão -----	98
Figura 11	Visualização do Ambiente Externo da Unidade de Informação Quanto ao Controle Térmico no Verão -----	99
Figura 12 e 13	Reprografia. Fator Desencadeante de Ruídos Dentro do Ambiente Interno da Unidade de Informação-----	100
Figura 14 a 16	Campanha de Conscientização Para o Bom Uso da Unidade de Informação -----	102
Figura 17	Faixa Explicativa sobre a Campanha de Conscientização para o Bom uso da Unidade de Informação -----	104
Figura 18	Panorama Interno da Unidade de Informação. Pontos Críticos em Relação à Ventilação Artificial -----	105
Figura 19	Panorama Interno da Unidade de Informação. Pontos Críticos em Relação à Ventilação Interna -----	106
Figura 20 e 21	Postura Adotada pelos Funcionários no Ambiente de	

Trabalho ----- 107

Figura 22      Volume e Peso dos livros da Unidade de Informação----- 109

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABERGO	Associação Brasileira de Ergonomia
ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
CIPA	Comissão Interna de Prevenção de Acidentes
CHECK LIST	Lista de Verificação
CLT	Consolidação das Leis do Trabalho
CRB	Conselho Regional de Biblioteconomia
DORT	Distúrbios Osteomusculares Relacionado ao Trabalho
DRT	Delegacia Regional do Trabalho
INSS	Instituto Nacional do Seguro Social
LER	Lesões por Esforços Repetitivos
MTB	Ministério do Trabalho
NR	Norma Regulamentadora
NR-17	Norma Regulamentadora Ergonomia
NR-5	Norma Regulamentadora Comissão Interna de Prevenção de Acidentes
NR-9	Norma Regulamentadora de Segurança e Saúde no Trabalho. Programa de Prevenção de Riscos Ambientais
OIT	Organização Internacional do Trabalho
PCD	Pessoas com Deficiências
PCMSO	Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional
QVT	Qualidade de Vida no Trabalho
SEIKETSU	Saúde
SEIRI	Utilização
SEITON	Ordenação
SESMT	Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho
SHITSUKE	Autodisciplina
SÍNDROME DE BURNOUT	Patologia Laboral

SIPAT

Semana Interna de Prevenção de Acidentes do  
Trabalho

SST

Segurança e Saúde no Trabalho

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b>	<b>15</b>
<b>2 OBJETIVO</b>	<b>25</b>
2.1 Objetivo Geral	25
2.2 Objetivos Específicos	25
<b>3 REFERENCIAL TEÓRICO</b>	<b>26</b>
3.1 Qualidade de Vida no Trabalho - QVT	26
3.1.1 Origem	28
3.1.2 Conceitos	30
3.2 Legislação da Medicina do Trabalho	31
3.3 Doenças Laborais	36
3.3.1 Perfil dos Funcionários Mais Afetados Pelas Doenças Laborais	42
3.3.2 Doenças Laborais Relacionadas com a Profissão do Bibliotecário	44
<b>4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b>	<b>51</b>
4.1 Cenário do Estudo	52
4.1.1 Local do Estudo	53
4.2 Coleta de Dados	54
4.2.1 Instrumentos Para Coleta de Dados	54
4.2.2 Procedimentos Para Coleta de Dados	55
<b>5 ANÁLISE E TRATAMENTO DOS DADOS</b>	<b>57</b>
5.1 Entrevista	57
5.1.2 Perfil e Dados Profissionais	57
5.1.3 Condições Físicas de Trabalho	59
5.1.3.1 Espaço Físico da Unidade de Informação	59
5.1.3.2 Temperatura no Inverno	60

5.1.3.3 Temperatura no Verão -----	61
5.1.3.4 Ruídos no Ambiente de Trabalho -----	63
5.1.3.5 Ventilação Natural e Artificial -----	65
5.1.3.6 Quantidade e Qualidade dos Equipamentos de Trabalho -----	66
5.1.4 Trabalho em Equipe -----	68
5.1.4.1 Importância do Trabalho em Equipe-----	69
5.1.4.2 Colaboração na Execução de Tarefas -----	70
5.1.5 Processo de Comunicação -----	71
5.1.5.1 Eficiência na Comunicação -----	71
5.1.5.2 Articulação de Ideias-----	74
5.1.5.3 Percepção no Aumento do Volume de Informações -----	75
5.1.6 Nivel de Flexibilidade-----	75
5.1.6.1 Frequência de Reuniões Realizadas na Unidade de Informação-----	76
5.1.6.2 Integração entre os Departamentos e os Servidores -----	77
5.1.7 Condições de Saúde no Trabalho -----	78
5.1.7.1 Condições de Saúde na Execução das Tarefas-----	78
5.1.7.2 Sensação Física no Ambiente de Trabalho-----	79
5.1.7.3 Sensação Mental no Ambiente de Trabalho-----	79
5.1.7.4 Dor em Algum Local do Corpo em Decorência da Jornada de Trabalho---	80
5.1.7.5 Afastamento do Trabalho para Tratamento de Saúde-----	88
5.1.7.6 Nível de Estresse no Ambiente de Trabalho -----	82
5.1.7.7 Nivel de Insatisfação na Execução das Tarefas-----	83
5.1.7.8 Hobbe Praticado Fora do Ambiente de Trabalho -----	83
5.1.7.9 Sugestões dos Funcionários para Melhorar a Qualidade de Vida no Ambiente de Trabalho -----	84
5.2 Observação do Ambiente-----	86

<b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>116</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>122</b>
<b>BIBLIOGRAFIA CONSULTADA</b>	<b>127</b>
<b>APÊNDICES</b>	<b>132</b>
APÊNDICE A - Roteiro de Entrevista	133
APÊNDICE B - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido	140
APÊNDICE C - Termo de Consentimento	141
<b>ANEXO</b>	<b>142</b>
ANEXO A – Modelo para Implantação do Programa 5 s para Unidades de Informação	143



## INTRODUÇÃO

A preocupação do homem com o ambiente de trabalho e as doenças relacionadas as condições laborais é antiga. Segundo a literatura existente essa preocupação é detectada já desde os papiros egípcios e, mais tarde, na tradição judaica e no mundo grego-romano, já naquela época se podia verificar que os ambientes de trabalho provocava vários tipos de lesões nos trabalhadores, assim como doenças mentais graves. Segundo Lima (2002, p. 27), as primeiras preocupações ligadas à patologia do trabalho são as observações de Lucrécio, um século antes da Era Cristã.

Conforme Lima (2002, p. 27), “os primeiros estudos que fazem referência à relação entre trabalho e saúde são atribuídos a Ramazzini, que em 1633 estabeleceu alguns dos princípios básicos sobre medicina social”.

O fato é que a relação do homem com seu trabalho é uma preocupação a muito discutida, mas com resultados ínfimos e pouco divulgado, gerando apenas resultados paliativos, quase sempre colocados á segundo plano, tanto para o empregador, por não olhar para esse fator como sendo relevante para seus propósitos, assim como para o trabalhador por ignorância ou falta de incentivo.

Vários estudos estão sendo feitos desde então. No entanto, essa discussão torna-se cada vez mais necessária, e faz parte da preocupação de diversos campos de atuação do trabalho, envolvendo os trabalhadores, os patrões e os serviços de saúde. Principalmente porque a partir da revolução tecnológica e das constantes transformações ocorridas diariamente no ambiente de trabalho, em praticamente todas as áreas de atuação, é que se constata um interesse crescente na relação entre trabalho, qualidade de vida e trabalhador.

Essencialmente no que diz respeito as suas condições de trabalho, e aos distúrbios desencadeados pelo ambiente de trabalho é que se acentuaram os problemas relacionados aos riscos químicos, físicos, ergonômicos, mecânicos e biológicos, como sendo fatores de causas freqüentes de distúrbios patológicos que afetam os trabalhadores de uma forma geral. Levantando uma discussão que interessa tanto ao trabalhador, como empregador; Mendes e Dias (1999, p. 432), ressaltam que:

o trabalho tem um papel fundamental na inserção dos indivíduos no mundo, contribuindo para a formação de sua identidade a construção da subjetividade e permitindo que os mesmos participem da vida social, sendo elemento essencial para a saúde. Entretanto, na forma como esse trabalho está organizado e é executado por um grande contingente de profissionais, na sociedade atual, são maximizados seus efeitos negativos, entre eles o adoecimento e a morte.

A consequência de toda essa evolução e as necessidades advindas desse processo, e a capacidade de adaptação às mudanças envolvem grandes tensões. Os fatores, químicos, físicos, ergonômicos, mecânicos e biológicos são componentes que atuam negativamente na qualidade de vida dos trabalhadores no exercício de sua profissão.

As grandes mudanças e transformações do mundo moderno trazem incertezas e instabilidade para o trabalhador. A busca de novos conhecimentos e o aparecimento diário de novas tecnologias em um processo contínuo de novas informações faz com que os trabalhadores estejam voltados para um novo mundo onde o tempo e as ferramentas de trabalho, são fatores de grande importância nas novas relações laborais.

É importante relatar que no mundo contemporâneo, o trabalhador está cada vez mais envolvido com patologias relacionadas ao trabalho. O que se percebe claramente é que todas as ações estão voltadas para o comprometimento com o trabalho e não com o trabalhador. No entanto no campo da psicologia começam a surgir estudos direcionados ao comportamento humano no trabalho e nas relações com os novos modelos existentes. Segundo Alvim (2000, p.124),

a palavra de ordem é o comprometimento organizacional, uma variável que ganha importância nos estudos da psicologia organizacional nos anos 80, auge do movimento de globalização e liberalização da economia. tais estudos se situam no âmbito do comportamento humano no trabalho, mais especificamente em uma subárea denominada 'atitudes em relação ao trabalho' e constituem-se em tecnologias gerenciais para lidar com o elemento humano nas organizações. buscase, com as pesquisas sobre comprometimento, encontrar relações entre os diversos comprometimentos que o trabalhador pode experimentar e como eles se articulam na determinação do seu comportamento no trabalho.

Em todas as funções se percebe uma gama muito grande de distúrbios ocasionados pelos mecanismos existentes para a execução do trabalho.

Conforme Barreira (1994 apud LACAZ, 2000, p.157), a Organização Mundial da Saúde caracterizou as doenças relacionadas com o trabalho como sendo multifatoriais para indicar que certo número de fatores de riscos como físicos, de organização do trabalho, psicossociais, individuais e socioculturais, contribuem para causar estas doenças.

Tanto no campo, como na cidade, há novas ferramentas de trabalho que exigem do homem uma competência maior, tanto física como psíquica, exigindo do trabalhador esforços que nem sua cultura, nem sua escolaridade o prepararam para isso.

É grande o número de trabalhadores inaptos para o trabalho, devido à falta de treinamento e a avaliação do perfil desse trabalhador para o cargo a ser ocupado, na maioria das vezes um funcionário não tem um rendimento satisfatório devido à falta de aptidão e qualificação para a função.

No entanto, isso não quer dizer que esse funcionário esteja descartado do mercado de trabalho, mas sim que lhe falta atribuições necessárias para executar com eficiência esse cargo. Já em outras funções esse funcionário poderá desempenhar outras atividades com muito mais sucesso. É preciso então: “[...] estabelecer parâmetros que permitam a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança e desempenho eficiente.” (NR-17, 2003, p. 225).

Tomando como exemplo, um trabalhador do campo que sempre trabalhou com ferramentas manuais como a enxada ou facão, por exemplo: que sempre semeou suas sementes, em semeadoras manuais, colheu seus grãos também de forma manual, não consegue se adaptar e esse novo paradigma.

É a modernidade obrigando o homem a se adaptar as novas regras impostas pela evolução. O trabalhador urbano também é diretamente afetado por esse novo contexto de trabalho, pois muitas ferramentas novas de trabalho são desconhecidas desses trabalhadores.

Infelizmente a grande maioria dos jovens trabalhadores urbanos, os menos favorecidos, que não possuem recursos para pagar cursos de

capacitação para o trabalho, aliados ao pouco investimento destinado pelos governos Federais, Estaduais e Municipais para a qualificação desse jovem e sua inserção no mercado de trabalho, o desqualifica totalmente para a nova realidade do mercado de trabalho contemporâneo.

Os mais velhos também sofrem com essa nova realidade, pois desconhecendo essas novas ferramentas, não conseguem se adaptar as novas funções o que lhes causa constrangimento diante de novos colegas. Assim esses funcionários acabam adquirindo doenças laborais psíquicas, como o estresse, a depressão entre outros transtornos.

Principalmente funcionários que estão perto de suas aposentadorias que se sentem totalmente fora dos novos modelos trabalhistas, sentem que já não conseguem contribuir para sua empresa, causando neste trabalhador transtornos psíquicos irremediáveis.

Uns se rebelam, ficam depressivos e acabam seus últimos anos, sendo um grande problema para a instituição, pois passam mais tempo em consultórios médicos do que em ambiente de trabalho, outros se aposentam antes do tempo por não suportarem a humilhação de se sentirem inúteis para a profissão. Segundo Langoski (2002, p. 16),

quando os agentes estressores não são efetivamente administrados, o estresse ocasiona uma série de problemas sociais, afetivos e orgânicos. Associados a isso, quando os fatores ergonômicos e os agentes estressores de uma atividade não são levados em consideração, podem levar o profissional a interromper suas atividades temporariamente ou definitivamente, podendo deixar seqüelas irreparáveis, tanto na parte psíquica quanto física. Os fatores ergonômicos podem ser descritos como aqueles que sinalizam em maior ou menor grau o conforto, a eficiência e a segurança na atividade ocupacional. Os efeitos dos agentes estressores incidem diretamente sobre as características ergonômicas de uma atividade, tendendo a aumentar as exigências e as pressões sobre os indivíduos, especialmente quando confrontados com situações de tensão ambiental ou social.

Se analisarmos que passamos a maior parte do tempo de nossas vidas no ambiente de trabalho, seria ideal que pudéssemos transformar esse tempo em algo prazeroso e saudável, ou seja, o ambiente de trabalho seria um lugar onde se possa sentir motivado realizando o trabalho plenamente com alegria e satisfação.

No entanto o advento da tecnologia, e do mundo globalizado traz aos trabalhadores de uma forma geral desafios cada vez maiores, exigindo cada vez mais capacidade e agilidade dos trabalhadores nos ambientes de trabalho.

A legislação atual que rege as leis do trabalho é a Constituição Federal de 1988, que no título VIII da ordem social, no artigo 200 item II (BRASIL, 1988, p. 134) apresenta um avanço significativo aos direitos sociais. Promovendo a saúde como direito de todos e como dever do Estado. Delegando obrigações aos poderes, Federal, estadual e municipal, cabendo a cada um desses órgãos, a obrigação de criar e fiscalizar leis e ações que atuem para o bem estar do trabalhador em todos seus campos de trabalho.

Nota-se, atualmente, no Brasil, uma maior preocupação dos órgãos públicos no que diz respeito aos direitos dos trabalhadores e a sua relação com o trabalho. No entanto, a falta de comunicação entre estes poderes é fator de críticas, causando desajustes e precariedades no ambiente de trabalho.

O fator mais agravante é a falta de fiscalização por parte dessas leis, o que propicia um desrespeito, tornando as leis atuais precárias e ineficientes. As várias leis e normas existentes não asseguram direitos aos trabalhadores devido ao desconhecimento e a falta de controle na aplicação destas leis.

Torna-se fundamental aos gestores terem, um olhar crítico diante dessa nova realidade, despertando o interesse em conhecer a literatura existente sobre assunto, assim como o conhecimento necessário para identificar os aspectos, as características e os fatores que desencadeiam essas doenças laborais que surgem diariamente afetando os trabalhadores, no ambiente de trabalho, tanto nas instituições públicas como privadas.

Portanto é de suma importância que as lideranças, estejam atentas à qualidade de vida de seus funcionários, exigindo maior rigor na fiscalização e na divulgação das doenças laborais que acometem seus funcionários no ambiente de trabalho. Pensando nessa realidade, é preciso acompanhar de perto todos os estudos sobre as doenças laborais que afetam os trabalhadores nos ambientes de trabalho.

As doenças laborais que afetam os trabalhadores comprometem a qualidade do trabalho, o que levanta cada vez maior discussão sobre a importância desse tema para as instituições. Patologias ocupacionais passam gradualmente a afetar toda a estrutura organizacional da instituição, pois

patologias como a LER (Lesões por Esforços Repetitivos) e DORT (Distúrbios Osteomusculares Relacionado ao Trabalho), lombalgias, (dor lombar), infecções respiratórias, (renite, sinusite...;) infecções hospitalares, (vírus, fungos, bactérias...;) entre outras, pode afetar todos os funcionários, desde o zelador até o bibliotecário. O grau de comprometimento desses distúrbios é que pode ser diferenciado, dependendo da função exercida.

Pensando no profissional da informação cujo ambiente de informação está localizado dentro de uma Unidade hospitalar, pode haver maior ou menor grau de comprometimento, por exemplo, um zelador está mais exposto a infecção hospitalar, devido a constante manuseio em áreas físicas contaminadas do que um técnico ou um bibliotecário, assim como um técnico ou bibliotecário está mais exposto a uma LER, devido ao maior contato com o computador que gera lesões por esforços repetitivos, ou mesmo ao manuseio de material contaminado.

É imprescindível que tenhamos mecanismos capazes de avaliar os fatores que possam contribuir para o surgimento de doenças relacionadas ao trabalho, pois ao identificarmos aspectos que desencadeiam essas doenças, teremos como prevenir essas doenças. Segundo Brasil (2001, p. 29),

alguns sinais e sintomas de distúrbios psíquicos são: modificação do humor, fadiga, irritabilidade, cansaço por esgotamento, isolamento, distúrbio do sono (falta ou excesso), ansiedade, pesadelos com o trabalho, intolerância, descontrole emocional, agressividade, tristeza, alcoolismo, absenteísmo. Alguns desses quadros podem vir acompanhados ou não de sintomas físicos como: dores (de cabeça ou no corpo todo), perda do apetite, mal estar geral, tonturas, náuseas, sudorese, taquicardia, somatizações, conversões (queixas de sintomas físicos que não são encontrados em nível de intervenções médicas) e sintomas neuro vegetativos diversos.

Umas das classes que tem mais sofrido com essas transformações é o profissional da Informação. É necessário, portanto que façamos uma reflexão sobre como esse profissional está se relacionando com o novo cenário de trabalho. Conforme Ferreira (2003, p. 45), “[...] as profissões da informação têm-se caracterizado pela variedade e pela multiplicidade de suas funções, parece plausível que um mesmo profissional realize, ao mesmo tempo, atividades consideradas tradicionais e atividades emergentes”.

Em todos os setores da biblioteca, o fazer bibliotecário precisa se adequar as novas ferramentas de trabalho, exigindo dos profissionais um desempenho mais dinâmico e criativo, o que influencia diretamente na qualidade de vida desses profissionais.

O profissional da informação, seja ele Bibliotecário ou técnico de biblioteca, se depara atualmente com mudanças frequentes nas unidades de informação. Isso se deve ao fato que estamos diante de uma nova estrutura organizacional existente nas unidades de informação, precisamos nos adaptar as novas regras, como por exemplo, acervos automatizados, catalogos on-line, busca em bases de dados especializadas, interação entre bibliotecas em tempo real, enfim, há hoje no maravilhoso mundo tecnológico, um avanço espantoso, que amplia os campos de trabalho dos profissionais da informação de forma vertiginosa. Atualmente este profissional está começando a se livrar do estigma, de que bibliotecario é apenas um profissional apto a emprestar e guardar livros. As possibilidades de atuação atualmente são inúmeras. Para Ferreira (2003, p. 43),

segundo o perfil do profissional da informação no mercado de trabalho, evidencia-se que os bibliotecários fazem parte de um grupo cada vez mais diversificado de profissionais que lidam com informação, tais como arquivistas, documentalistas, gerentes de bases de dados, consultores de informação, profissionais da comunicação, analista de informação e assim por diante a experiência mostra que não é só de quantidade e de abrangência de informação que vivem as organizações.

Assim é preciso assegurar ao trabalhador um maior compromisso dos gestores com seus funcionários e com novas formas de trabalho e de comportamento. E dos órgãos fiscalizadores, maior empenho e rigor nas fiscalizações existentes.

Há cinco grandes categorias de riscos para o trabalhador dentro de uma biblioteca instalada em uma unidade hospitalar, tais como: riscos físicos, químicos, ergonômicos, mecânicos e biológicos. Todos eles podem gerar doenças laborais nos servidores da biblioteca, dependendo das circunstâncias ou da frequência com que ocorrem. No entanto dois se destacam e são na realidade os que oferecem maior risco aos servidores da Biblioteca: ergonômicos e os químicos.

Esses fatores estão diretamente relacionados às patologias causadas pelo serviço de atendimento ao público, pressão temporal, pressão da informatização, atividades monótonas, a sobrecarga de trabalho e as desigualdades salariais, a falta de estabilidade, e infelizmente ao descaso com a profissão, assim como as condições físicas e ambientais da unidade de informação.

O profissional da informação que trabalha em Bibliotecas especializadas, principalmente na área de saúde está sujeito a vários tipos de doenças laborais de origem hospitalar. Segundo Cavalcante et al. (2006, p. 92), “[...] o ambiente hospitalar é um local com forte carga emocional, em que vida e morte se misturam para compor um cenário desgastante e, não raro, frustrante”. É um ambiente que favorece ao alto nível de estresse, pois em vários momentos no decorrer da jornada de trabalho o funcionário se depara com situações de extrema tristeza e sofrimento.

Como bem ressalta Xelegat e Robazzi (2003 apud CAVALCANTE et al., 2006, p. 92), [...] “ambiente que favorece o adoecer das pessoas que nele trabalham, porque, aparentemente, não há preocupação das instituições de saúde com a proteção, promoção e manutenção da saúde de seus empregados”.

As campanhas e prevenções de infecções hospitalares são insuficientes e na maioria das vezes não contemplam todos os setores do hospital. Segundo Mendes e Dias (1999, p. 439), “[...] a contribuição do trabalho incidiria sobre doenças chamadas de etiologia múltipla, ou de múltiplos fatores de risco. Nestas doenças comuns, o trabalho poderia ser entendido como um verdadeiro fator de risco, [...]”.

Existem vários riscos para a saúde do trabalhador em área hospitalar, independente da função exercida, todas as funções estão sujeitas a contaminação e a riscos ocupacionais, nas dependências de uma unidade hospitalar. Só através do conhecimento e do convencimento da relevância desses riscos para os trabalhadores, é que se pode fazer uma prevenção eficiente e eficaz. Soares e Peixoto (1987, p. 150) ressaltam que,



assim sendo, considera-se de bom alvitre que sejam implantados programas de intervenção, principalmente pela enfermagem, tendo como fulcro os graus de risco presentes, para que o hospital realmente possa ser considerado conforme a ótica de BUNGLE, um local de atitudes positivas com relação a manutenção da saúde e a melhoria das condições de trabalho sejam enfatizadas e programadas.

Para falar de toda essa vasta relação do homem, cada um com suas peculiaridades com seu trabalho, É necessário conhecer aspectos importantes que envolvem tanto seus ambientes de trabalho como em sua vida fora do trabalho. É pensando nisso que esse diagnóstico se faz necessário, pois segundo Lima (2007, p. 31)

uma pesquisa realizada em 2002 pelo laboratório de saúde do trabalhador da Universidade de Brasília (UnB) a partir de dados fornecidos pelo Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS) mostrou que o bibliotecário e os profissionais de saúde são os que mais se afastam por doenças mentais.

Pesquisas mostram a importância de se elaborar um diagnóstico, analisando aspectos importantes da vida do trabalhador. Desta forma surgem questões para investigação, tais como:

- a) quais as doenças laborais que mais afetam a saúde dos servidores lotados na Biblioteca do Centro de Ciências da saúde da UEL.
- b) quais os aspectos que desencadeiam doenças laborais?
- c) tendo em vista a função a ser executada na biblioteca, qual a aptidão desse funcionário para a função proposta?
- d) quais as condições ergonômicas que existem no ambiente de trabalho para a execução dessas funções?
- e) qual o conhecimento e o comprometimento do bibliotecário responsável pela biblioteca e dos demais servidores sobre esses aspectos?
- f) quais os fatores que interferem na qualidade de vida dos servidores da biblioteca?

g) quais ações serão necessárias para se obter uma boa qualidade de vida no trabalho?

Porém alguns questionamentos a respeito desta nova realidade, traz ao profissional da informação dúvidas quanto ao desempenho de sua função e na qualidade dos serviços prestados, especialmente se levarmos com conta que o profissional da informação na atualidade necessita de qualidade e vida, tanto fisicamente, como psicologicamente, para desempenhar de forma satisfatória as atividades pertinentes ao leque de opções que a profissão propicia.

Pensando neste novo cenário e priorizando a qualidade dos profissionais da informação que atuam em bibliotecas especializadas nas áreas de saúde ou em outras áreas onde o fator risco é uma constante, é que se pretende nesta pesquisa fazer uma investigação sobre os riscos, químicos, físicos e ergonômicos no ambiente da Unidade de Informação.

## 2 OBJETIVO

### 2.1 Objetivo Geral

- Investigar a existência de doenças laborais nos funcionários que atuam na Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Saúde da UEL.

### 2.2 Objetivos Específicos

- Apresentar um diagnóstico da estrutura física da Biblioteca do Centro de Ciências da Saúde da UEL;
- Identificar se existem aspectos que possam contribuir para o surgimento de doenças laborais no ambiente da biblioteca;
- Indicar se há riscos químicos, físicos e ergonômicos para os funcionários da Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Saúde da UEL;
- Estabelecer quais os fatores que contribuem para o surgimento de doenças laborais na biblioteca.

### 3 REFERENCIAL TEÓRICO

A saúde do trabalhador começa a ser objeto de estudo de forma mais expressiva na atualidade, devido ao alto índice de licenças médicas, tratamentos médicos, fisioterápicos e até mesmo de aposentadorias precoces, ocorridas de forma crescente. A preocupação de diversos segmentos trabalhistas é uma constante, principalmente porque passou a ser um problema de saúde pública, envolvendo não só as empresas públicas e privadas, mas também aos setores de saúde, que precisam se adaptar as novas patologias existentes. Tal preocupação é consequência, em parte, do número crescente de distúrbios físicos, transtornos mentais e de comportamentos inadequados associados ao trabalho que se constata nas estatísticas oficiais, que quando relatadas, são tardias e superficiais, e nas estatísticas não oficiais, que representam uma porcentagem importante para ser ignorada pelos órgãos competentes.

A qualidade de vida dos funcionários nas mais diversas áreas de atuação estão sendo encaradas como fundamental para um ambiente laboral mais saudável, assim, estudos que propiciem essa qualidade é a meta tanto de empregadores, como de empregados.

#### 3.1 Qualidade de Vida no Trabalho – QVT

A qualidade de vida no trabalho é uma dessas ferramentas, que visa dar condições de adaptação e superação dos novos desafios.

Para superar as barreiras existentes na relação do homem com o trabalho, é preciso mais que oferecer-lhe uma oportunidade de emprego, através de testes de conhecimentos teóricos ou vagas em concursos públicos, e simplesmente lhe delegar a função, é necessário, que após esse processo imediato de admissão, iniciar uma busca de aptidões, de qualidades existentes neste empregado.

O grande desafio dos gestores na atualidade é encontrar pessoas que se enquadre em perfis adequados para cada tipo de função, e a qualidade de vida vem servir como ferramenta para essa tomada de decisão.

Pois a eficiência de um empregado, não pode ser avaliado, de forma superficial, ou sobre as exigências apenas do empregador, mas também é importante saber qual a expectativa do empregado em relação ao trabalho que se propõe a executar. Segundo Moreno (1991, p. 21),

os teóricos da ciência comportamental tem buscado, através de uma área de estudo denominada qualidade de vida no trabalho - QVT, a reorganização do trabalho, visando proporcionar ao trabalhador participação na tomada de decisão, autonomia, nível de desafio, liberação do potencial criativo, uso de experiências e variedade de habilidades, oportunidade de aprendizagem, resultando assim em melhoria da produtividade e no desenvolvimento pessoal do indivíduo.

O grande desafio dos gestores na atualidade é encontrar pessoas que se enquadre em perfis adequados para cada tipo de função, e a qualidade de vida vem servir como ferramenta para essa tomada de decisão.

A qualidade de vida no trabalho depende de vários fatores, tanto de ordem física, como emocional. Podemos destacar como fatores físicos adequados, (espaço físico de trabalho, ergonomia correta dos mobiliários, condições ambientais favoráveis, condições de higiene pessoal e de alimentação, acessibilidade para funcionários portadores de necessidades especiais) , assim como os de origem emocional, (motivação, valorização, investigação de aptidões, oportunidades de participação, de aceitação, capacitação, possibilidade de ascensão). Esses são fatores incisivamente investigados nos estudos sobre a qualidade de vida nos ambientes de trabalho, pois o trabalhador que alcança esse nível de qualidade em seu ambiente de trabalho sente se integrado com a organização, passa a existir nessa relação uma interação positiva, satisfazendo as necessidades de ambos. Conforme ressalta Moreno (1991, p. 62),

QVT não se determina somente por características pessoais do trabalhador, tais como necessidades, expectativas e valores, ou pelas características situacionais, tais como, tecnologia, sistemas de recompensa, motivação e análise econômica, mas pela integração destes dois tipos de fatores: indivíduo-organização.

Assim, como evolução da tecnologia, e das novas relações de trabalho, a qualidade de vida no trabalho (QVT), também precisa estar nas pautas de

reuniões dos gestores, pois de nada adiantará as conquistas proporcionadas pelos avanços tecnológicos ocorridos na contemporaneidade, se não possuímos trabalhadores que estejam em excelentes condições físicas e psicológicas para dominar todo esse processo evolutivo.

### 3.1.1 Origem

Há na literatura diversos relatos sobre a origem da qualidade de vida no trabalho, e, em todos esses relatos, há consenso de que essa origem é remota, chegando mesmo a existir antes de Cristo. Segundo Rodrigues (1999 apud VASCONCELOS, 2001, p. 23):

com outros títulos e em outros contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de suas tarefas, a qualidade de vida sempre foi objeto de preocupação da raça humana. Historicamente exemplificando, os ensinamentos de Euclides (300 a.C.) de Alexandria sobre os princípios da geometria serviram de inspiração para a melhoria do método de trabalho dos agricultores à margem do Nilo, assim como a Lei das Alavancas, de Arquimedes, formulada em 287 a. C., veio a diminuir o esforço físico de muitos trabalhadores

A qualidade de vida vem sendo discutida mais acirradamente após a Revolução Industrial e a explosão tecnológica, esses fatores contribuíram para que houvesse um maior número de doenças laborais nos trabalhadores. Já França Júnior e Pilatti (2004, p. 2) dizem que a:

QVT tem sido preocupação do homem desde o início dos tempos, ou desde que o trabalho foi concebido como meio de sobrevivência. Com outros títulos, com vários conceitos e abordagens, mas de uma forma voltada para facilitar ou propiciar satisfação e bem-estar ao trabalhador no cumprimento de seu labor.

No século XX muitos pesquisadores contribuíram com estudos direcionados para uma melhor qualidade de vida no trabalho. À medida que o mundo evoluiu em todas as áreas, também aumentou a preocupação com a qualidade de vida dos funcionários. Handy (1995 apud VASCONCELOS, 2001, p. 24) declara que:

[...] o problema começou quando transformamos o tempo em uma mercadoria, quando compramos o tempo das pessoas em nossas empresas em vez de comprar a produção. Quanto mais tempo você vende, nessas condições, mais dinheiro fará. Então, há uma troca inevitável entre tempo e o dinheiro. As empresas, por sua vez, tornam-se exigentes. Querem menos tempo das pessoas que eles pagam por hora, porém mais das pessoas que pagam por ano, porque, no último caso, cada hora extra durante o ano é gratuita.

A qualidade de vida no trabalho não deve ser uma preocupação apenas da Instituição, seja ela pública ou privada, mas deve ser também uma preocupação do funcionário.

É preciso que ele tenha o hábito de avaliar suas atividades funcionais. A partir dessa avaliação ele que terá condições de analisar sua qualidade de vida.

É evidente, que não é possível avaliar a qualidade de vida de um trabalhador da década de 50, com os mesmos critérios e objetivos da atualidade. É preciso, portanto que haja critérios e objetivos compatíveis com a realidade atual.

No entanto, os estudos permanecem os mesmos, ou seja, a relação harmoniosa entre trabalho/empregado/patrão torna-se primordial e fundamental nas relações de trabalho.

Segundo Oliveira (1999, p.1), “O tema qualidade de vida no trabalho surgiu na década de 50, exatamente para denominar os estudos sobre a relação trabalho/indivíduo/organização”.

Os estudos sobre qualidade de vida no trabalho (QVT), já era uma preocupação das empresas na década de 50, pois começavam surgir estatísticas que comprovavam maior desempenho dos funcionários que tinham qualidade de vida satisfatória.

De acordo com Cardoso (1999 apud FRANÇA JÚNIOR; PILATTI, 2004, p. 5) [...] “as primeiras pesquisas sobre QVT tiveram início com os estudos de Trist e colaboradores em 1950 na Inglaterra onde o estudo do modelo macro para agrupar o trinômio indivíduo/trabalho/organização originou a denominação desta nova técnica de QVT”.

A ciência busca formas de adaptar o homem as novas ferramentas de trabalho, devido ao impacto sofrido diante de tantas mudanças organizacionais.

### 3.1.2 Conceitos

Há vários conceitos sobre qualidade de vida no trabalho, a maioria deles está direcionada a satisfação do trabalhador no ambiente de trabalho.

Porém a tendência do mundo capitalista, que percebe o homem, como mão de obra mecanicista, visando apenas lucro ainda é predominante em nosso país.

Contudo, na atualidade vem sendo discutida, cada vez mais, a valorização do homem, na sua essência, partindo do princípio de que a vida começa a partir da fecundação do óvulo materno, pelo espermatozoides masculino, iniciando assim um ciclo vida que terá vários fatores a serem estudados, desde o nascimento até a morte. Segundo Matos (1996 apud FRANÇA JÚNIOR; PILATTI, 2004, p. 2),

para se falar de qualidade de vida, temos de entrar no campo da motivação humana, buscando descobrir quais as necessidades do homem e o que aspira como realização de vida. A qualidade de vida importa em consciência individual e social sobre o significado da vida para que o homem coloque sua força transformadora em sua realização plena.

Dessa forma, é fundamental ter como prioridade a valorização do homem, buscando alternativas que possam oferecer uma qualidade de vida satisfatória sob todos os aspectos.

Observa-se que o trabalhador que vive sobre pressão, torna-se um trabalhador apto a sofrer várias das patologias ocupacionais decorrentes destes tipos de organizações. Contudo, há autores que se voltam mais para o conceito de qualidade de vida como sendo apenas uma questão organizacional e gerencial no ambiente de trabalho. Na opinião de França (1997 apud VASCONCELOS, 2001, p. 25) a “qualidade de vida no trabalho (QVT) é o conjunto de ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho”.

Em suma, há várias definições sobre qualidade de vida no trabalho. Há autores que defendem a qualidade de vida no trabalho, voltada para a valorização do homem considerando suas características pessoais e, há também autores que valorizam o homem como um produto apto a satisfazer as expectativas da empresa.



É razoável dizer que é preciso haver maior conscientização das empresas, com ações concretas, para que qualidade de vida no trabalho não se torne apenas mais uma questão de marketing empresarial.

### 3. 2 Legislação da Medicina do Trabalho

O Brasil, assim como os países em desenvolvimento, é um país onde lamentavelmente, estima-se que a ocorrência de casos notificados sobre os acidentes de trabalho e doenças laborais é irrelevante. Sendo esse um fator que contribui enormemente para a falta de conhecimento da realidade dos riscos que envolvem os trabalhadores, como os riscos químicos, físicos, ergonômicos, biológicos e mecânicos em seus ambientes de trabalho. Sendo assim, é necessário e urgente que as leis sejam divulgadas e cumpridas. Conforme o artigo 4 da Conferência Internacional do Trabalho (2003, p. 272) “A legislação nacional deverá dispor sobre a adoção de medidas no local de trabalho para prevenir e limitar os riscos profissionais devidos a contaminação do ar, ao ruído e as vibrações, e para proteger os trabalhadores contra tais riscos.”

Para compreender as leis, as normas e a legislação existentes foi criada a legislação da medicina do trabalho, que segundo Evangelinos e Marchetti (2003, p.6) “é uma Norma Regulamentadora e os aspectos gerais contidos na legislação de como uma empresa pode ser penalizada civil, penal e administrativamente”.

O principal objetivo dessa norma é contribuir para o esclarecimento dos empregadores em relação aos seus direitos e deveres, para com seus empregados, o que facilita sobremaneira a compreensão e atitudes a serem tomadas, com relação aos aspectos levantados por essa regulamentação. Evangelinos e Marchetti (2003, p. 6), esclarecem que,

é sabido que prevenção de acidentes não se faz simplesmente com a aplicação de normas, porém elas indicam o caminho obrigatório e determinam limites mínimos de ação para que se alcance, na plenitude, os recursos existentes na legislação. É necessário que se conheça seus meandros e possibilidades e, com isso, conseguir eliminar, ao máximo, os riscos nos ambientes de trabalho.

Os trabalhadores sempre estiveram na luta pelos seus direitos, sempre houve por parte dos trabalhadores iniciativas que reivindicavam uma legislação que os protegesse dos descasos dos patrões sobre seus direitos. Segundo Mendes e Dias (1999, p. 446),

a primeira legislação sobre Seguro de Acidentes no Trabalho está contida no Decreto legislativo Nº 3.724, que regula as ações resultantes dos acidentes do trabalho, data de 15 de janeiro de 1919, surgindo no bojo de intenso processo social de reivindicação dos trabalhadores.

Com o progresso, e a rápida transformação nas formas de trabalho, principalmente levando o homem a exercer funções mais complexas e dinâmicas, surge à necessidade de se criar normas, que protegesse o trabalhador em seu ambiente ocupacional, com fiscalização mais abrangente e eficiente. Para Mendes e Dias (1999, p. 446),

a normatização e a fiscalização das condições e ambientes de trabalho para garantir a saúde dos trabalhadores são atribuições históricas do MTb, implementadas a partir de 1934, através da Inspetoria de Higiene e Segurança do Trabalho.

A legislação da medicina no trabalho permite que as normas existentes sejam aplicadas, e que os direitos dos trabalhadores sejam respeitados. A Organização Internacional do Trabalho debate as relações do homem no trabalho, tratando de proteger juridicamente os trabalhadores no seu ambiente de trabalho. Conforme Mendes e Dias (1999, p. 447),

das 15 convenções de Organização Internacional do Trabalho (OIT) que tratam da proteção jurídica da saúde dos trabalhadores, 10 já foram ratificadas pelo Brasil. Dentre estas destacam-se a Convenção 148, que trata da proteção dos trabalhadores contra os riscos da contaminação do ar, ao ruído e as vibrações do trabalho; a Convenção 155, sobre a segurança e a saúde dos trabalhadores e meio ambiente de trabalho

As leis surgem, mas ainda são pouco conhecidas nos meios patronais, o que necessitamos é de empenho por parte dos sindicatos é, maior compromisso com a divulgação das normas para que a aplicação delas seja uma constante negociação entre patrões e empregados, pois a legislação

dispõe de mecanismos que garantem um maior compromisso entre ambos. Mendes e Dias (1999, p. 450), ressaltam que,

a Lei 8.080/90, além de representar o resgate do papel do setor saúde na identificação e no controle de condições de risco para a saúde na identificação e no controle de condições de risco para a saúde dos trabalhadores, define seu compromisso no campo de assistência e constitui um instrumento básico norteador da atuação na questão da saúde dos trabalhadores.

A regulamentação das leis em Engenharia e Medicina no Trabalho, já estão em vigor há alguns anos, impulsionada pelo quadro alarmante de acidentes de trabalho existente no país na época de sua implantação. No entanto ainda não fazem parte do quadro de prioridades nas associações comerciais e indústrias do país. Mendes e Dias (1999, p. 452), esclarecem que,

no plano legal, os Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT) foram regulamentados em 1972, pela portaria 3.237, do MTb, que os tornou obrigatórias para a empresa enquadradas segundo o grau de risco da atividade desenvolvida e o número de trabalhadores, dentro da estratégia, definida, na época, pelo governo, pelo enfrentamento pelo quadro de acidentes do trabalho vigente no país.

Os Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho tem como finalidade a aplicação de normas específicas para cada grupo de risco localizado no ambiente ocupacional, direcionando cada risco a saúde do trabalhador a sua especificidade.

os SESMTs estão regulamentados pela Norma Regulamentadora nº. 4, da Portaria 3.214 de 08/06/78 – sobre Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (na versão vigente desde 1983) -, que estabelece parâmetros para sua criação, finalidades, dimensionamento, de acordo com o risco da atividade principal e o número total de empregados da empresa, a composição qualitativa e quantitativa de seu quadro de pessoal especializado, e suas competências e atribuições (MENDES; DIAS, 1999, p. 452).

Entretanto há uma grande porcentagem de trabalhadores brasileiros que estão à mercê de sua própria sorte, pois apesar de todo o avanço tecnológico que vivemos na atualidade, e de toda evolução advinda desse processo, não há uma preocupação por parte dos governantes, sobre como

proteger o trabalho informal, como garantir seus direitos, perante as leis trabalhistas vigentes atualmente. Conforme Mendes e Dias (1999, p. 452),

[...], não de pode se deixar de manifestar a preocupação com os trabalhadores do setor informal de trabalho que estão desprotegidos, privados da garantia de direitos mínimos, como já se mencionou anteriormente. Diante desse quadro, torna-se necessário criar alternativas que dêem conta da questão em longo prazo, sem desconsiderar as medidas atenuadoras de curto prazo.

Todos os trabalhadores, que possuem vínculo empregatício com a instituição em que trabalha, seja, ela pública ou privada, têm seus direitos garantidos na Legislação trabalhista Brasileira, o que ocorre, no entanto, é que a grande maioria desses trabalhadores desconhece tais leis, infelizmente não há interesse dos poderes públicos e privados na divulgação dessas leis. Assim como tantas outras que existem no país. O art. 7 da Conferência Internacional do Trabalho (2003, p. 273) afirma que,

os trabalhadores ou seus representantes terão direito a apresentar propostas, receber informações e orientações, e a recorrer a instâncias apropriadas, a fim de assegurar a proteção contras riscos profissionais devidos á contaminação do ar, ao ruído e as vibrações no local de trabalho.

A norma regulamentadora NR-9, sobre prevenção de riscos ambientais, onde estão incluídos os riscos físicos e químicos, garante aos trabalhadores a prevenção contra esses riscos, que podem ocorrer no ambiente de trabalho, e que são agentes causadores de diversos distúrbios patológicos, desenvolvendo doenças laborais gravíssimas.

esta norma Regulamentadora estabelece a obrigatoriedade da elaboração e implementação, por parte de todos os empregadores e instituições que admitam trabalhadores como empregados, do programa de prevenção de riscos Ambientais-PPRA, visando a preservação da saúde e da integridade dos trabalhadores, através da antecipação, reconhecimento, avaliação e conseqüente controle da ocorrência de riscos ambientais existentes ou que venham a existir no ambiente de trabalho, tendo em consideração a proteção do meio ambiente e dos recursos naturais (NR-9, 2003, p.102).

Os riscos ergonômicos expõem o trabalhador a vários fatores, e está envolto em um leque expressivo de características humanas, envolvendo o

ambiente de trabalho e suas peculiaridades. Neste sentido há uma norma regulamentadora que:

visa estabelecer parâmetros que permitam a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança e desempenho eficiente. As condições de trabalho incluem aspectos relacionados ao levantamento, transporte e descarga de materiais, ao mobiliário, aos equipamentos e às condições ambientais do posto de trabalho e à própria organização do trabalho. Para avaliar a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, cabe ao empregador realizar a análise ergonômica do trabalho, devendo a mesma abordar, no mínimo, as condições de trabalho conforme estabelecido nesta Norma Regulamentadora (NR-17, 2003, p. 225).

É necessário que as normas: NR-9 e NR-17 tornem-se ferramentas úteis nas mãos dos gestores, proporcionando a esse profissional um conhecimento mais amplo sobre o assunto, assim ficará mais fácil o cumprimento na aplicação dessas normas. O que se constata na realidade, é que a maioria dos gestores das unidades de informação desconhece a existência dessas normas, alguns parcialmente e outros totalmente, os poucos que conhecem não sabem como utilizá-las, ou, não se atentam para a importância de sua aplicação e de sua utilidade.

Outro mecanismo de proteção ao trabalhador consiste na comissão interna de prevenção de acidentes (CIPA) que é regida pela Lei n.º 6.514 de 22/12/77 e regulamentada pela NR-5 do Ministério do Trabalho e foi aprovada pela portaria n.º 3.214 de 08/06/76, publicada no D.O.U. de 29/12/94 e modificada em 15/02/95. É composta por representantes do empregador e dos empregados, e tem como missão a preservação da saúde e da integridade física dos trabalhadores e de todos aqueles que interagem com a empresa.

O objetivo é observar e relatar condições de risco nos ambientes de trabalho e solicitar medidas para reduzir até eliminar os riscos existentes e/ou neutralizar os mesmos, discutir os acidentes ocorridos, encaminhando aos Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho e ao empregador o resultado da discussão, solicitando medidas que previnam acidentes semelhantes e, ainda, orientar os demais trabalhadores quanto à prevenção de acidentes.

No entanto, cabe ressaltar que, nem sempre as empresas adotam como parte de suas prioridades essa norma de prevenção, na maioria das vezes não há esclarecimentos suficientes por parte dos gestores, para que os funcionários possam ser incentivados a formarem e participarem dessas comissões, o que acaba desestimando assim sua implementação nos locais de trabalho.

### 3.3 Doenças Laborais

O mundo moderno trouxe várias doenças relacionadas ao trabalho. A maioria delas se concentra na região urbana e esta diretamente ligada ao mundo globalizado e as novas tecnologias que, cada vez mais, são ferramentas indispensáveis de trabalho. Segundo Heloani e Capitão (2003 p. 102):

o que se constata é que a qualidade de vida do trabalhador, especialmente dos que vivem no terceiro mundo, vem-se degradando dia após dia. Doenças até então inexistentes ou restritas a certos nichos empresariais, como a LER/Dort tornaram-se comuns a todos, e espalharam-se como doenças infecto-contagiosas, tornando impossibilitados, para o trabalho, milhares de trabalhadores. As Lesões por Esforços Repetitivos (LER) ou Distúrbios Osteomusculares (Dort) relacionados ao trabalho são nomenclaturas utilizadas para designar inúmeras doenças, entre as quais tenossinovites e tendinites, ou seja, inflamações que se manifestam nos tendões e nas bainhas nervosas que os recobrem; são afecções que podem acometer músculos, tendões, nervos e ligamentos de forma isolada ou associada, com ou sem a degeneração de tecidos, e que pode ocasionar a invalidez permanente.

A Organização Mundial da Saúde faz um alerta para os fatores que desencadeiam essas doenças.

a Organização Mundial da Saúde caracterizou as doenças relacionadas com o trabalho como sendo multifatoriais para indicar que um certo número de fatores de riscos como físicos, de organização do trabalho, psicossociais, individuais e socioculturais, contribuem para causar estas doenças (BARREIRA, 1994 apud LACAZ, 2000, p. 157).

As doenças relacionadas ao trabalho atingem todos os trabalhadores em praticamente todas as funções.

As doenças laborais podem se desencadeadas por diversos fatores, e geralmente depende da frequência com que ocorrem e do histórico de saúde do trabalhador como, condições de saúde, idade, sexo, entre outros. Os fatores podem ser:

- a) **Físicos:** ruído, vibração, radiação ionizante e não ionizantes. Temperaturas extremas (frio e calor), pressão atmosférica anormal, entre outros;
- b) **Químicos:** agentes e substâncias a que estão expostos os trabalhadores de hospitais, laboratórios e na agricultura e pecuária (ver a coluna de agentes etiológicos ou fatores de risco na Lista de Doenças Relacionadas ao Trabalho);
- c) **Ergonômicos e Psicossociais:** decorrem da organização e gestão do trabalho, como por exemplo, da utilização de equipamentos, máquinas e mobiliário inadequados levando a posturas e posições incorretas; locais adaptados com más condições de iluminação, ventilação e de conforto para os trabalhadores; trabalho em turnos e noturno; monotonia ou ritmo de trabalho excessivo, exigências de produtividade, relações de trabalho despóticas, falhas no treinamento e supervisão dos trabalhadores, entre outros;
- d) **Biológicos:** vírus, bactérias, parasitas, geralmente associados aos fatores de risco para a saúde e segurança dos trabalhadores, presentes ou relacionados ao trabalho.
- e) **Mecânicos:** ligados à proteção das máquinas, arranjo físico, ordem e limpeza do ambiente de trabalho, sinalização, rotulagem de produtos, que podem levar a acidentes do trabalho (BRASIL, 2001, p. 30).

Todos os trabalhadores estão expostos a esses riscos, tanto o trabalhador urbano, como o rural. Não há como excluir categorias de trabalho, pois em todas as funções, desde o trabalhador operacional até o topo da hierarquia funcional, tem predisposição a sofrer danos a sua saúde, em maior ou menor grau, dependendo da função que ocupa. Sempre haverá um risco ocupacional para sua saúde.

Segundo Lago (2000, p. 5) a classificação dos principais riscos ocupacionais em grupos são:

- **Riscos Químicos:** Poeiras; Fumos; Névoas; Neblinas; Gases; Vapores; Substâncias compostas ou produtos químicos em geral;
- **Riscos Físicos:** Ruídos; Vibrações; Radiações Ionizantes; Radiações não ionizantes; Frio; Calor; Pressões anormais; Umidade;
- **Riscos Ergonômicos:** Esforço físico intenso; Levantamento e transporte manual de peso; Exigência de postura inadequada; Controle rígido de produtividade; Imposição de ritmos excessivos; Trabalho em turno e noturno; Jornadas prolongadas; Monotonia e repetitividade; Outras situações de estresse físico e/ou psíquico;
- **Riscos Biológicos:** Vírus; Bactérias; Protozoários; Fungos; Parasitas; Bacilos;
- **Riscos de Acidentes:** Arranjo físico inadequado; Máquinas e equipamentos sem proteção; Ferramentas inadequadas ou defeituosas; Iluminação inadequada; Eletricidade; Probabilidade de incêndio ou explosão; Armazenamento inadequado; Animais peçonhentos e outras situações de risco que poderão contribuir para a ocorrência de acidentes.

Todos eles podem gerar doenças laborais nos trabalhadores, dependendo das circunstâncias ou da frequência com que ocorrem. No entanto três se destacam: (os riscos químicos, físicos e os ergonômicos) que são na realidade os que oferecem maior risco aos servidores da biblioteca:

1. **Riscos Químicos:** Os riscos químicos compreendem:

a) Poeiras; Fumos; Névoas; Neblinas; Gases; Vapores; Substâncias compostas ou produtos químicos em geral. Os riscos químicos em geral podem gerar doenças, tais como: doenças dermatológicas, do aparelho respiratório, do aparelho digestivo, entre outras.

2. **Riscos Físicos:** Ruído, iluminação, vibração, radiação ionizante, radiação não ionizante, umidade, calor, frio. Os riscos físicos podem gerar doenças como:



- a) **Ruído:** Rotura de tímpano, estresse, diminuição do rendimento, hipertensão secundária não especificada, estresse não classificado em outra parte, transtorno ansioso não especificado, labirintite.
- b) **Iluminação:** Favorece as quedas, fadiga visual, cefaléia.
- c) **Vibração:** Visão turva, perda do equilíbrio, mal estar, fadiga, falta de concentração, diminuição do rendimento.
- d) **Radiação ionizante:** Hemorragias, catarata, náuseas, alterações gástricas, enrijecimento da pele, morte, hemorragias não classificadas em outra parte.
- e) **Radiação não ionizante:** Câncer de pele, catarata, envelhecimento prematuro de pele, irritação da conjuntiva ocular, da coluna, lesão da retina.
- f) **Umidade:** Quedas, problemas respiratórios e alérgicos.
- g) **Calor:** Tonturas, náuseas, câibras, edema, fadiga, síncope, reações dermatológicas, queimaduras, infertilidade, má formação fetal, catarata, história pessoal de alergias e drogas, medicamentos e substâncias não especificadas, exaustão.
- h) **Frio:** Hipotermia, prurido, diminuição da destreza, eritema pérmio, sinusites, doenças reumáticas, geladura, queimadura pelo frio, urticária, irritação de vias aéreas, alterações da performance e da capacidade para o trabalho, diminuição do tato, da sensibilidade e da força manual, mialgias, afecções respiratórias devido a agentes externos não especificados.

Considera-se risco á saúde dos trabalhadores todos os fatores ambientais que podem causar lesão, doença ou inaptidão ou afetar o bem-estar de trabalhadores e da comunidade e não meramente a prevenção de doenças nesses indivíduos (BURGUESS, 1997 apud REZENDE, 2003, p. 80)

Em relação especialmente aos riscos físicos, conforme já foi explicada anteriormente, a legislação nacional reconhece como as diversas formas de energia as radiações ionizantes e não ionizantes, os ruídos as temperaturas

extremas, as vibrações e as pressões anormais (GALAFAZZI, 1998 apud REZENDE, 2003, p. 81). Assim,

[...] os efeitos do ruído sobre o humor, ocasionando irritação, exacerbando a ansiedade, são de considerável importância [...] condições ambientais pouco higiênicas, apertadas ou dotadas de outras características incômodas, apresentam também efeitos deprimentes, por se constituírem numa agressão à dignidade, algo que muitas vezes pode ser percebido como degradante (SILVA, 1988 apud REZENDE, 2003, p.81).

**3. Riscos Ergonômicos:** de acordo com a Associação Brasileira de Ergonomia (2008), a ergonomia está atuante em três domínios. São eles:

1- Ergonomia física - está relacionada com as características da anatomia humana, antropometria, fisiologia e biomecânica em sua relação a atividade física. Os tópicos relevantes incluem o estudo da postura no trabalho, manuseio de materiais, movimentos repetitivos, distúrbios músculo-esqueléticos relacionados ao trabalho, projeto de posto de trabalho, segurança e saúde.

2- Ergonomia cognitiva - referem-se aos processos mentais, tais como percepção, memória, raciocínio e resposta motora conforme afetem as interações entre seres humanos e outros elementos de um sistema. Os tópicos relevantes incluem o estudo da carga mental de trabalho, tomada de decisão, desempenho especializado, interação homem computador, stress e treinamento conforme esses se relacionem a projetos envolvendo seres humanos e sistemas.

3- Ergonomia organizacional - concerne à otimização dos sistemas sócio técnicos, incluindo suas estruturas organizacionais, políticas e de processos. Os tópicos relevantes incluem comunicações, gerenciamento de recursos de tripulações (CRM - domínio aeronáutico), projeto de trabalho, organização temporal do trabalho, trabalho em grupo, projeto participativo, novos paradigmas do trabalho, trabalho cooperativo, cultura organizacional, organizações em rede, tele-trabalho e gestão da qualidade.

A desatenção dos aspectos ergonômicos pode causar inúmeras doenças laborais, tais como:

- a) LER: desordens neuro-músculo-tendinosas de origem ocupacional, que atingem os membros superiores, espádua e pescoço, causados pelo uso repetido e forçado de grupos musculares ou manutenção de forçada postura, e sendo em geral de cura difícil, causam dor, perda de força e edema e são responsáveis por uma parcela significativa das causas da queda do desempenho profissional no trabalho;
- b) Dort: são distúrbios ao invés de lesões, pois correspondem ao que se percebe na prática, de ocorrerem distúrbios numa fase precoce (como fadiga, peso nos membros, dolorimento, aparecendo as lesões mais tardiamente);
- c) Afecções na coluna vertebral;
- d) Prática de atividade física (sedentarismo,...);
- e) Fatores psicológicos, (estresse, relação interpessoal, com colegas e chefes, assédio moral, má remuneração, competitividade excessiva, etc...);
- f) Tabagismo, condições socioeconômicas, defeitos posturais e congênita, força muscular, posturas inadequadas e estáticas, Movimentos freqüentes de flexão e torção da coluna vertebral.

Podemos ainda relatar que, nos ambientes de trabalho, há uma doença ocupacional moderna que causa ao trabalhador um mal silencioso e difícil de ser diagnosticado, um mal capaz de afetar não só a sua vida profissional, como também a sua vida pessoal, o chamado assédio moral, o assédio moral tem conseqüências gravíssimas ao trabalhador, principalmente porque expõe o trabalhador a situações constrangedoras, o que muitas vezes o faz preferir sair do emprego, a se expor diante de colegas e, da opinião pública, pois tem consciência de que se reagir poderá ser alvo de exposição, mesmo porque, há própria legislação sobre esse assunto caminha em passos lentos, o que dificulta uma solução positiva para esse trabalhador. No assédio moral, segundo Hirigoyen (2002, p.27), "se observa uma relação

dominante/dominado, na qual aquele que comanda o jogo procura submeter o outro até fazê-lo perder a identidade" através de "uma fria racionalidade, combinada a uma incapacidade de considerar os outros como seres humanos". Viram-se instrumentos, meros objetos, e assim é consumado o ato de "coisificar".

As doenças laborais, tanto de ordem física, como de ordem emocional, precisam ser conhecidas e diagnosticadas com mais precisão, pois muitas vezes estão associadas umas das outras e outras vezes dissociadas, o que gera um tratamento errôneo, não causando nenhum benefício ao trabalhador.

### 3.3.1 Perfil dos Funcionários Mais Afetados Pelas Doenças Laborais

As doenças laborais sempre existiram, sempre acarretaram dissabores na saúde do trabalhador em todo o mundo, e de algum modo, em todo tipo de profissão exercida. No entanto é na atualidade que entra em discussão de maneira mais significativa e preocupante, vindas de setores como os de saúde pública, sindicatos, associações entre outros. Murofuse e Marziale (2001, p. 22), ressaltam que, "As formas produtivas apoiadas na revolução da informática e em inovações organizacionais que tendem a uma violenta racionalização do trabalho procuram reproduzir em novas bases as condições de domínio do capital do trabalho".

A legislação da medicina no trabalho define normas, tendo como objetivo atender a essa nova realidade em que se encontram os trabalhadores brasileiros.

Murofuse e Marziale (2001, p. 24), ressaltam que,

os conceitos clássicos da medicina ocupacional, no que se refere às formas de definir e representar doenças, riscos e os acidentes de trabalho. Bem como aos modelos de intervenção. As doenças, sob o ponto de vista dos trabalhadores, revelam que elas não se esgotam nos tradicionais riscos ocupacionais presentes nos ambientes, pois o local de trabalho não se apresenta apenas como meio-ambiente, em que os agentes agressivos estão em equilíbrio ou disfunção com o corpo do trabalhador, percebidos como a dissociação das suas determinações históricas e sociais.

O perfil dos funcionários mais afetados está na sua maioria na faixa etária entre 30 a 50 anos, são do sexo feminino, que trabalham em setores administrativos e que estão em plenas atividades funcionais.

Os trabalhadores compartilham os perfis de adoecimento e morte da população geral, em função de sua idade, gênero, grupo social, ou inserção em um grupo específico de risco. Além disso, os trabalhadores podem adoecer ou morrer por causas relacionadas ao trabalho, como consequência da profissão que exercem ou exerceram, ou pelas condições adversas em que seu trabalho é ou foi realizado. Assim, o perfil de adoecimento e morte dos trabalhadores resultará da amalgamação desses fatores, que podem ser sintetizados em quatro grupos de causas (BRASIL, 2001, p. 27).

Os funcionários mais atingidos por doenças laborais têm como características funcionais, atividades rotineiras, repetitivas, e que exigem concentração. Segundo Murofuse e Marziale (2001, p.22), “A manipulação de documentos, dinheiro e números, exigem um esforço muscular estático, que gera cansaço e dores que podem evoluir para a inflamação nas estruturas músculo esqueléticas”.

Há dois perfis, que distinguem os trabalhadores em relação às doenças laborais. O primeiro refere-se aos profissionais mais esclarecidos sobre as doenças laborais: são bancários, bibliotecários, arquivistas, digitadores, telemarketing, médicos, fisioterapeutas, caixas de supermercado, entre outros. No entanto, ainda não se conscientizaram da importância da prevenção dessa patologia, em seus locais de trabalho.

Provavelmente isso se deve ao fato de que esses funcionários tenham em suas funções, atividades semelhantes, e, portanto, possuem mais facilidade em fazer o diagnóstico dessas patologias.

A grande maioria desses funcionários é de nível superior, solteiros, e a patologia laboral mais freqüente são de origem ergonômica. Para Murofuse e Marziale (2001, p. 24),

[...] a LER é uma doença relacionada ao trabalho, justificando que as estruturas acometidas correspondem à posição adotada no trabalho. Mas nos depoimentos, outros elementos são apontados como sendo os responsáveis pelo surgimento da doença: mobiliários e equipamentos inadequados, longas jornadas, inexistência de pausas, movimento repetitivo, estresse, tensão, auto-exigência e sobrecarga de trabalho.

O segundo grupo são os trabalhadores menos esclarecidos, entre eles estão às empregadas domésticas, os pedreiros, os garis, os atendentes de postos de gasolina, as diaristas, entre outros. Infelizmente esses funcionários têm distúrbios laborais, e nem sabem disso, seja, por falta de conhecimento, ou por medo de perder seu emprego, haja vista o desrespeito e a falta de vontade das instituições, em reconhecer esses distúrbios como sendo ocasionados durante o expediente de trabalho. Isso ocorre com a grande maioria da população, principalmente os trabalhadores que exercem atividades informais e menos valorizadas.

### 3.3.2 Doenças Laborais Relacionadas com a Profissão do Bibliotecário

Estudos apontam que uma das profissões mais atingidas pelas doenças laborais, é a profissão do bibliotecário e do técnico de biblioteca. E que doenças ocupacionais relacionadas aos riscos químicos, físicos, ergonômicos, biológicos e mecânicos, estão afetando cada vez mais a saúde física e mental desses profissionais.

Alguns autores argumentam serem os riscos biológicos e mecânicos os mais freqüentes no ambiente de trabalho dos profissionais da informação. Outros relatam outros riscos desse mesmo grupo. No entanto, neste estudo pretende-se investigar os riscos químicos, físicos e ergonômicos, levando em consideração os elementos que pretende ser investigado. Porém cabe aqui destacar que independente do tipo de risco, o fato é que é preciso conhecer e estar atento para tal realidade. Para Souza e Silva (2007, p. 141),

a preocupação com a Ergonomia surge aqui não simplesmente como uma iniciativa exclusiva daquele que emprega profissionais bibliotecários, mas é sobremaneira, responsabilidade também de cada profissional e de sua classe, como questão ética, bem como um dever para que cada membro da classe zele para que o ambiente de trabalho de cada bibliotecário não venha a ser uma fonte de traumas físicos e mentais.

As doenças relacionadas diretamente com a profissão do bibliotecário podem ser investigadas levando em consideração o tipo de atividade exercida e as características de cada atividade e de cada setor em que o profissional

está trabalhando. Exemplo: administração, aquisição, processo técnico, circulação, referência, restauração e preservação, zeladoria, portaria, reprografia. A maior parte desses setores, e pôr conseqüência as atividades pôr meio deles, requer esforço físico ou mental para a realização das atividades.

O trabalho do bibliotecário e dos profissionais que atuam em bibliotecas não foge a regra desses profissionais já que suas funções exigem esforço físico, como o atendimento ao usuário, onde o funcionário recebe o acadêmico e da seqüência ao ato de busca ou auxílio na procura dos volumes necessários, assim como o processamento técnico. Toda esta etapa da tarefa deste profissional requer rapidez, atenção e concentração dos mesmos, gerando ansiedade, desgaste e sobrecarga mental. (TAUBE, 2002, p. 128).

Se analisarmos os setores individualmente. Perceberemos como se apresentam esses distúrbios. Exemplo: um profissional que atende o setor de circulação está exposto de forma muito mais expressiva ao desgastes relacionados à postura incorreta, a gestos bruscos forçados, a sobrecarga de trabalho, entre outros atributos dessa função, tudo isso em conseqüência das exigências de suas atividades. Segundo Taube (2003, p. 47),

as condições com que realizam determinadas atividades fazem com que aumente o limiar de exigência física, onde a má postura no carregamento de um montante de volumes, e a dificuldade em realizar a pega deste tipo de material e a disposição das prateleiras, sobrecarrega as estruturas físicas.

É nas bibliotecas convencionais que ocorrem, com mais freqüência, as doenças laborais devido à maneira inadequada em que se encontram os mobiliários, os equipamentos e a disposição dos setores, podemos citar como exemplo: as estantes, que na maioria das vezes são altas ou baixas demais para o trabalho de reposição de livros, exigindo do profissional uma postura irregular.

A guarda de livros também causa sobrecarga no trabalho, pois alguns livros, principalmente em bibliotecas especializadas, são pesados e volumosos, exigindo do profissional um esforço físico maior do que o normal, além de ser um trabalho repetitivo e estressante. “A inadequada maneira de levantar peso acarretará vários problemas na coluna vertebral, tais como o aparecimento de

hérnia de disco, lombalgias de esforços, cifoscoliose ocasionada pelo esforço físico crônico”. (TERSARIOLLI, et al. 2005, p. 57).

Os períodos de aumento significativo de atendimentos causam sobrecarga de trabalho, e estresse nos bibliotecários, normalmente esses períodos antecedem a períodos de provas dos usuários. Esses períodos exigem muita paciência e profissionalismo por parte do bibliotecário, pois atender a vários usuários, em curto espaço de tempo, e de maneira satisfatória, suprimindo suas necessidades informacionais, é uma tarefa estressante para o bibliotecário, tendo em vista que a maioria das bibliotecas trabalha com o mínimo de funcionários possível. Taube (2003, p. 49), ressalta que,

investigações ergonômicas de locais de trabalho como estes tornam-se cada vez mais indispensáveis para que possibilite um bom funcionamento dos postos de desenvolvimento de trabalho do bibliotecário, profissional este que desempenha com habilidade e destreza o auxílio aos acadêmicos universitários, pois os mesmos são imprescindíveis para as unidades de ensino onde oferece auxílio ao crescimento intelectual e profissional.

Um agente estressor muito comum em bibliotecas é o ruído, caracterizado como um risco físico. O ruído excessivo existente dentro do ambiente de biblioteca ocasiona nos funcionários e até mesmo em certo número de usuários um estresse muito grande e de difícil controle. Pois se consideramos os fatores que desencadeiam esses ruídos, perceberemos que eles são ocasionados na maioria das vezes, por questões culturais, dos acadêmicos brasileiros, que não tem o hábito de fazer silêncio em bibliotecas e outras vezes ocasionado por fatores externos, também de difícil controle. Assim, Cordeiro, (2005, p.465) esclarece que,

O ruído ocupacional impõe ao trabalhador fatores sabidamente envolvidos na gênese de acidentes do trabalho. São eles: dificuldades de comunicação (na detecção, discriminação, localização e identificação das fontes sonoras, assim como na inteligibilidade de fala), de manutenção da atenção e concentração, de memória, além do estresse e fadiga excessiva.

As doenças relacionadas com o estresse são comuns entre os bibliotecários, devido à pressão exigida no atendimento ao público, ambientes



fechados, barulhentos, serviços rotineiros e mal remunerados. Segundo Lima (2007, p. 31),

uma pesquisa realizada em 2002 pelo laboratório de saúde do trabalhador da Universidade de Brasília (UnB) a partir de dados fornecidos pelo Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS). O estudo mostrou que bibliotecários e profissionais de saúde são os que mais se afastam por doenças mentais.

Os profissionais que atendem o serviço de referência e de circulação são os que mais sofrem de estresse, sintoma esse diagnosticado como um risco ergonômico, pois lidam diretamente com o público, o que não é tarefa fácil, tendo em vista que essa tarefa é uma das mais complexas de se realizar.

Para o profissional da Informação que não consegue realizar satisfatoriamente as tarefas administrativas, o atendimento ao usuário, as atividades técnicas (que necessitam de grande concentração e ambiente calmo sem grandes interrupções), é que os conflitos internos, a fadiga mental, entre outros fatores, levam ao estresse ocupacional e posteriormente agravando-se podendo ocorrer a Síndrome de Burnout nestes profissionais. Segundo Ballone e Moura (2008, p.1),

a Síndrome de Burnout é uma resposta ao estresse ocupacional crônico e caracterizada pela desmotivação, ou desinteresse, mal estar interno ou insatisfação ocupacional que parece afetar, em maior ou menor grau, profissionais que lidam com outras pessoas, que resolvem problemas dos outros, como por exemplo: médicos, carcereiros, assistentes sociais, comerciários, professores, atendentes públicos, enfermeiros, funcionários de departamento pessoal, telemarketing e bombeiros. Trata-se de um conjunto de condutas negativas, como por exemplo, a deterioração do rendimento, a perda de responsabilidade, atitudes passivo-agressivas com os outros e perda da motivação, onde se relacionariam tanto fatores internos, na forma de valor e individuais e traços de personalidade, como fatores externos, na forma das estruturas organizacionais, ocupacionais e grupais.

São sintomas da Síndrome de Burnout, segundo Ballone (2005 apud LIMA, 2007, p. 35):

1. Esgotamento emocional, com diminuição e perda de recursos emocionais;

2. Despersonalização ou desumanização, que consiste no desenvolvimento de atitudes negativas, de insensibilidade ou de cinismo para com outras pessoas no trabalho ou no serviço prestado. 3. Sintomas físicos de estresse, tais como cansaço e mal estar geral;

4. Manifestações emocionais do tipo: falta de realização pessoal, tendências a avaliar o próprio trabalho de forma negativa, vivências de insuficiência profissional, sentimentos de vazio, esgotamento, fracasso, impotência, baixa autoestima;

5. Irritabilidade, inquietude, dificuldade de concentração, baixa tolerância à frustração, comportamento paranóides e/ou agressivos para com os clientes, companheiros e para com a própria família;

6. Manifestações físicas: fadiga crônica, freqüentes dores de cabeça, problemas com o sono, úlceras digestivas, hipertensão arterial, taquiarritimias, e outras desordens gastrintestinais, perda de peso, dores musculares e de coluna, alergias, etc..;

7. Manifestações comportamentais: probabilidade de condutas aditivas e evitativas, consumo aumentado de café, álcool, fármacos e drogas ilícitas, absenteísmo, baixo rendimento pessoal, distanciamento afetivo dos clientes e companheiros como forma de proteção do ego, aborrecimento constante, atitude cínica, impaciência e irritabilidade, sentimento de onipotência, desorientação, incapacidade de concentração, sentimentos depressivos, freqüentes conflitos interpessoais no ambiente de trabalho e dentro da própria família.

Considerando os diversos tipos de públicos existentes, que vai desde o acadêmico até o docente, o que exige desse profissional uma vasta experiência, tanto intelectualmente, como psicologicamente, pois para exercer esse domínio é exigido desse profissional, não só eficácia, mas também eficiência.

Os estudos realizados já apontam como sendo relevantes os distúrbios relacionados ao estresse enfrentados por esses profissionais. Segundo Lima (2007, p. 31),

notícia veiculada no jornal do Brasil de 09 de janeiro de 2004 traz uma informação que despertou o interesse dos profissionais bibliotecários para a questão da qualidade de vida e do estresse no trabalho, principalmente pela manchete que dizia: 'Doenças ocupacionais matam bibliotecários'.

Outro risco eminente é o risco químico e biológico, considerando a graves conseqüências advindas da contaminação dessas patologias, que poderão até levar a morte do trabalhador, caso demore muito para ser diagnosticado e tratado. Por esse motivo é que é tão necessário a prevenção e o controle desses riscos para os trabalhadores. "É importante ressaltar que, no processo de trabalho em bibliotecas, há um risco biológico controlado devido à presença de fungos e ácaros, principalmente, que têm o papel, o couro, o tecido e a madeira como seu *habitat*" (STRAUSZ; MACHADO; BRICKUS, 2007, p. 72).

O fato de existirem tantas bibliotecas adaptadas de forma errônea, é um dos motivos de queixa de tantos profissionais que atuam em bibliotecas, principalmente bibliotecas públicas, escolares, situadas em bairros da periferia, onde se instalam bibliotecas improvisadas, totalmente insalubres, tanto para os profissionais, como para os usuários. Strausz, Machado e Brickus ( 2007, p.77), ressaltam que,

a vigilância à saúde dos trabalhadores de bibliotecas passa a ser tema de particular atenção por ser uma população de trabalhadores exposta ocupacionalmente a riscos físicos, químicos e biológicos decorrentes de climatização artificial. Ao contrário da biblioteca em questão, muitas vezes as bibliotecas estão instaladas em áreas adaptadas, em subsolos de edifícios, com problemas crônicos de manutenção. A publicidade adversa desta infestação fúngica gerou não apenas

solidariedade de outras bibliotecas brasileiras como também pedido de ajuda de diferentes partes do país

Os ambientes de trabalho dos profissionais das unidades de informação, salvo raras exceções, acarretam nos funcionários, descontentamento, isso se deve a vários fatores, como pôr exemplo: instalações físicas precárias de trabalho, sobrecarga de trabalho, falta de incentivo, salários insatisfatório, pressão da chefia, assédio moral, descontentamento pessoal, apatia. Geralmente são funcionários que não se realizam profissionalmente, tendo no trabalho, um meio de sobreviver e não de realização pessoal.

Esses profissionais relacionam o ambiente de trabalho, como sendo uma atividade penosa para eles. Segundo Strausz, Machado e Brickus (2007, p.77) “[...] os trabalhadores que realizam suas atividades em bibliotecas são com freqüência acometida por problemas de saúde relacionados ao ambiente de trabalho [...]”.

Sobre esse assunto, ainda estamos dando os primeiros passos, precisamos investigar com mais precisão o assunto, para assim entender melhor todo esse processo. De acordo com Souza e Silva (2007, p. 130),

sobre essa temática, reitera-se, ainda é escassa a produção científica nacional em Biblioteconomia e, em consequência, pouco se conhece sobre a saúde do bibliotecário em seu ambiente de trabalho, especialmente quanto a estudos ergonômicos.

Portanto, é importante que os profissionais bibliotecários estejam atentos e dispostos a se aprofundar nestes estudos, para que por meio deles, surjam soluções que minimizem esses distúrbios.

#### 4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia utilizada foi à pesquisa qualitativa com estudo de caso, tendo em vista o interesse do investigador em identificar fatores relevantes para a pesquisa proposta. Segundo Moreno, (2006, p.103) “A utilização do estudo de caso justifica-se, ainda, tendo em vista a necessidade de uma análise mais profunda dos dados a serem pesquisados”.

O propósito do estudo de caso não é produzir conhecimento com grande potencial de generalização, “[...], mas sim permitir uma visão global do problema, ou de identificar possíveis fatores que o influenciaram ou são por eles influenciado” (GIL, 2002, p. 55).

A pesquisa qualitativa é utilizada pelo investigador, para maior compreensão dos fatores pesquisados, conferindo assim, maior veracidade na investigação proposta. Para Minayo (2000, p. 43),

a pesquisa qualitativa não se baseia no critério numérico para garantir sua representatividade. Uma pergunta importante neste item é “quais indivíduos sociais tem vinculação mais significativas para o problema a ser investigado”? A amostragem boa é aquela que possibilita abranger a totalidade do problema investigado em suas múltiplas dimensões.

A pesquisa qualitativa torna-se fundamental nesta investigação, tendo em vista, que a investigação será embasada em processos e relatos rotineiros de trabalho, Conforme constata Minayo (1994, p. 22.) “A abordagem qualitativa aprofunda-se no mundo dos significados das ações e relações humanas, um lado não perceptível e não captável em equações, médias e estatísticas”.

Partindo do pressuposto que no campo dessa investigação, a empatia, e a confiabilidade entre investigador e sujeito da pesquisa, é ponto fundamental para o desenvolvimento satisfatório desse estudo, a abordagem qualitativa torna-se fundamental, pois segundo Minayo (2001, p. 21)

a pesquisa qualitativa responde a questões muito particulares. Ela se preocupa, nas ciências sociais, com um nível de realidade que não pode ser quantificado. Ou seja, ela trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças,

valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis.

O estudo de caso, com pesquisa qualitativa se faz necessário, partindo do pressuposto que o investigador possui dados suficientes, e campo de investigação acessível justificando assim essa escolha. Pois, de acordo com Triviños (1987a, p. 111), o grande valor do estudo de caso é “fornecer conhecimento aprofundado de uma realidade delimitada que os resultados atingidos podem permitir e formular hipóteses para o encaminhamento de outras pesquisas”.

#### 4.1 Cenário do Estudo

O cenário deste estudo será o Sistema de Bibliotecas da Universidade Estadual de Londrina-SB/UEL que tem por finalidade apoiar as diversas unidades da UEL, nas funções de ministrar ensino, realizar pesquisa e desenvolver programas de extensão. Em sua estrutura, conta com o Conselho Deliberativo, órgão de deliberação superior no âmbito do Sistema de Bibliotecas, e da Comissão de Biblioteca, composta por representantes da comunidade universitária.

O Sistema de Biblioteca é composto pela **Biblioteca Central (BC)**, que atende a todos cursos ministrados no Campus Universitário e suas setoriais que são: **Biblioteca Setorial de Ciências Humanas (BS/CH)**, que atende os cursos da área de Humana; **Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Saúde (BS/CCS)** que atende os cursos da área da saúde (Medicina, Enfermagem, Fisioterapia e Farmácia), e também toda comunidade do Hospital Universitário que compreende: médicos, enfermeiras, residentes, psicólogas, assistentes sociais, nutricionistas, pessoal técnico administrativo; **Biblioteca Setorial da Clínica Odontológica Universitária (BS/COU)** que atende o Curso de Odontologia e **Biblioteca Setorial do Escritório de Aplicação de Assuntos Jurídicos (BS/EAAJ)**, que atende aos estagiários do curso de Direito.

#### 4.1.1 Local do Estudo

O estudo será realizado na Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Estadual de Londrina, denominada: Biblioteca Setorial Ana Misako Yendo Ito.

Instalada em um prédio com 1.720,56 m<sup>2</sup>, tem capacidade para 150 usuários simultâneos sentados; espaço para estudo em grupo com 5 salas sendo que cada uma acomoda de 6 a 8 pessoas; 20 bancadas providas de microcomputador com acesso a Internet. Atende de segunda a sexta-feira das 08h00min às 21h00min. Possui sistema de segurança anti-furto instalado na entrada principal. A coleção de livros encontra-se disponível para consulta na Internet ([www.uel.br/bc/alfa](http://www.uel.br/bc/alfa)), e o serviço de empréstimo é informatizado, tendo como suporte o software VTLS/Virtua.

Atualmente seu acervo é composto por uma coleção de 8.730 títulos e 18.294 exemplares de livros; e uma coleção de 818 títulos e 66.775 fascículos de periódicos.

Os serviços oferecidos são: empréstimo domiciliar; levantamentos bibliográficos; normalização documentária; educação de usuários (treinamentos, visitas orientadas, aulas e palestras); comutação bibliográfica; serviço de fotocópias, localização e recuperação de informação para o usuário; indexação de periódicos para a Base LILACS.

Os dados estatísticos de 2007 da Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Saúde da UEL relatam frequência anual de 123.063 usuários internos e externos; empréstimo de 49.893 livros e 610 de periódicos; consulta de 78.836 livros, e 4.619 periódicos; 10.489 atendimentos diretos.

Atualmente a Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Saúde dispõe em seu quadro funcional de 11 servidores, sendo eles: 02 Bibliotecários, 02 Técnicos em Biblioteca, 01 Técnico Administrativo, 02 Auxiliares Administrativos, 02 Agentes de Segurança Interno, 01 Auxiliar Operacional e 01 Menor Aprendiz. Servidores estes que constituirão os sujeitos da investigação proposta neste estudo.

## 4.2 Coleta de Dados

A coleta de dados foi obtida por meio de entrevista com roteiro semi estruturado (Apêndice A) e observação direta no ambiente do local de estudo.

### 4.2.1 Instrumento Para Coleta de Dados

Para a realização desta pesquisa, foram utilizadas duas técnicas de coletas de dados. A primeira se constituiu na aplicação da entrevista, sendo que os dados foram coletados pelo próprio pesquisador, com o objetivo de possibilitar ao sujeito a oportunidade de se pronunciar sobre a temática em questão.

A entrevista semi-estruturada permitiu aos entrevistados responder as questões de forma clara e direta, com espontaneidade e liberdade de expressão, pois a entrevista semi-estruturada “valoriza a presença do investigador, oferece todas as perspectivas possíveis para que o informante alcance a liberdade e a espontaneidade necessárias, enriquecendo a investigação” (TRIVIÑOS, 1987b, p. 146).

O roteiro semi estruturado é um instrumento que auxilia o investigador para a elaboração da entrevista, funciona como mediador entre investigador e invesigado. Como ressalta Manzini e Bonato (2006),

sua função principal é auxiliar o pesquisador a conduzir a entrevista para o objetivo pretendido, além de, segundo a concepção do autor, ter outras funções como: auxiliar o pesquisador a se organizar antes e no momento da entrevista; auxiliar, indiretamente, o entrevistado a fornecer a informação de forma mais precisa e com maior facilidade. Resumindo, o roteiro de entrevistas pode auxiliar, parcialmente, na organização da interação social no momento da entrevista, garantindo a organização dos conceitos previamente analisada no roteiro e o não esquecimento de algum item ou pergunta no decorrer da entrevista.

A segunda técnica utilizada foi a observação direta do campo de investigação, para efetuar o diagnóstico da estrutura física da Biblioteca do Centro de Ciências da Saúde da UEL. A observação do ambiente pesquisado propicia ao pesquisador um conhecimento abrangente do campo pesquisado, sem a interferencia de nenhuma opinião favorável ou desfavorável do campo



de investigação, Como ressalta Trivinos (1987b,p.153) ,“Observar, naturalmente, não é simplesmente olhar. Observar é destacar de um conjunto (objetos, pessoas, animais, etc) algo especificamente, prestando atenção, por exemplo, atenção em caracterisitcas (cor, tamanho etc.)”.

A observação feita no campo de pesquisa levou em consideração, entre outros fatores, as leis regulamentadas pelas normas NR-9, que diz respeito aos riscos ambientais, onde se incluem os riscos químicos e físicos, e NR-17, que diz respeito aos riscos ergonômicos, agregando os seguintes itens:

- a) Espaço físico;
- b) Mobiliário;
- c) Estrutura organizacional;
- d) Recursos humanos;
- e) Acervo;
- f) Informatização;
- g) Usuários;
- h) Serviços prestados;
- i) Treinamento de funcionários;
- j) Administração;
- k) Comunicação;
- l) Fatores de estresses

#### 4.2.2 Procedimento Para Coleta dos Dados

As entrevistas foram aplicadas aos 11 servidores da Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Saúde da UEL, mediante termo de consentimento livre e esclarecido (Apêndice B) e autorização individual de cada sujeito (Apêndice C). As entrevistas foram gravadas para melhor entendimento posterior. A gravação se faz necessária para que seja possível ao investigador analisar os dados tais qual foi dito pelos sujeitos da pesquisa, dando maior credibilidade ao processo de investigação.

A entrevista foi aplicada aos funcionários pelo pesquisador, em horários marcados, em comum acordo com cada sujeito da pesquisa.

As entrevistas foram realizadas no período de 07/07/2008 à 11/07/2008, com duração em média de 30 minutos, Observou-se a recomendação de Trivinos (1987b, p.147), “Se a entrevista tiver sido gravada, deve ser imediatamente transcrita e analisada pelo pesquisador ou equipe de investigadores, antes de realizar outra entrevista com o mesmo sujeito ou outras pessoas”. Sendo que a cada entrevista procedeu-se a transcrição e análise preliminar, antes de se efetuar a próxima entrevista.

O diagnóstico foi realizado pelo proponente do projeto por meio da observação direta com o objetivo de efetuar um diagnóstico em horários alternados, manhã, tarde e noite, de forma a poder diagnosticar o funcionamento global da biblioteca. Assim, foi realizada a observação nos dias 07, 08 /07/ 2008 no período da manhã, nos dias, 09, 10 /07 /2008 no período da tarde, e 14,15/ 07/ 2008 no período da noite, para observar o ambiente no inverno e 25/02/2008 nos períodos manhã, tarde e noite para observar o ambiente no verão.

## 5 ANÁLISE E TRATAMENTO DOS DADOS

A análise dos resultados a seguir, dizem respeito aos onze (11) sujeitos de pesquisa, selecionados de acordo com os critérios estabelecidos na metodologia desse estudo.

### 5.1 Entrevista

A entrevista foi dividida em sete (7) tópicos, considerada pelo investigador essencial para o estudo proposto: no primeiro, foram inseridas questões relativas aos dados pessoais, seguidos de dados profissionais e características do trabalho, condições físicas de trabalho, trabalho em equipe, processo de comunicação, nível de flexibilidade, condições de saúde no trabalho.

A seguir serão analisados os tópicos da entrevista, com intuito de transcrever com fidelidade os tópicos em questão. A entrevista aplicada aos servidores da Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Saúde dispunha-se de um roteiro com questões norteadoras (Apêndice B), sendo que os entrevistados tiveram liberdade e tempo necessários para responder as questões.

A entrevista contou com a receptividade de todos os entrevistados, foi possível contar com a colaboração de 100% dos participantes, o que contribuiu favoravelmente para a realização desse estudo.

#### 5.1.2 Perfil e Dados Profissionais

O perfil dos funcionários da unidade de informação pesquisada é constituído de 82% de funcionários do sexo feminino, e 18% do sexo masculino. O grau de escolaridade da maioria (60%) é de nível superior.

A partir dessas características será possível, tornar esse estudo mais significativo, contribuindo assim com sugestões satisfatórias. Segundo Salim (2003, p. 11):

[...]sob as relações de gênero, o seu acometimento quantitativo maior expressa-se, sobretudo, através da mulher trabalhadora, fato diretamente relacionado não a uma "suposta" propensão biológica, mas, como veremos, ao papel e à forma de inserção da mulher nas divisões social e sexual do trabalho. Por outro lado, a expansão dos casos de LER/Dort vem acarretando, pelos números ascendentes de benefícios pleiteados ou concedidos, fortes impactos no sistema de previdência pública e, por conseguinte, na distribuição do ônus para o conjunto da sociedade.

O perfil do profissional da informação é estatisticamente comprovado como sendo do sexo feminino, não sendo esse, um privilegio dos participantes desse estudo, mas sim, da categoria como um todo, assim é possível identificar aspectos específicos neste estudo, como a presente ameaça de se contrair principalmente doenças laborais como LER/Dort e estresse ocupacional. Para Salim (2003, p.17). [...] à distribuição dos casos por sexo, por ora destacamos que, nos anos 90, as LER/Dort atingiram sobremaneira e de forma ascendente a mulher trabalhadora [...].

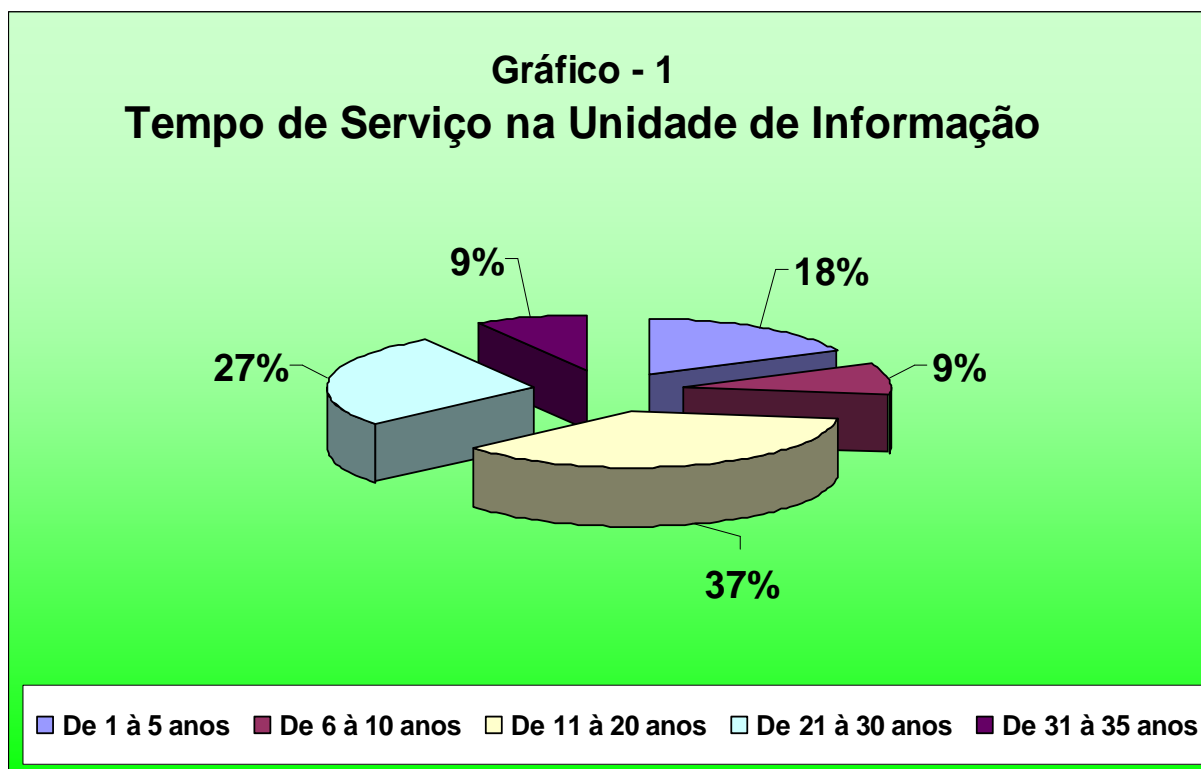
Pelo perfil dos participantes desse estudo, foi possível observar que pelo nível de instrução da maioria (60% com curso superior), fica evidente que há um esclarecimento sobre os riscos ocupacionais existentes, assim como o conhecimento das conseqüências advindas desses distúrbios. Como esclarece Salim (2003, p. 22),

a primeira, de forte impacto social, se explicaria pela qualidade de vida negada, uma vez que os incapacitados por essas doenças, majoritariamente jovens e mulheres, situando-se nas faixas etárias mais produtivas do ciclo de vida, vêem-se, pela invalidez ou aposentadoria precoce, sem o referencial de vida que a sociabilidade pelo trabalho, em tese, representaria para eles ante a impossibilidade da doença ocupacional.

Também se pode constatar que sendo a maioria (80%) dos servidores do sexo feminino, é importante frisar que a dupla ou tripla jornada exercida por essas servidoras, entre trabalho, estudo e serviços domésticos a que estão submetidas diariamente, propicia uma maior incidência de doenças laborais, principalmente relacionadas ao estresse.

Quanto ao tempo de serviço verifica-se que a maioria dos entrevistados (37%) está trabalhando na unidade de informação há vinte (20) anos, seguido dos sujeitos com tempo de casa entre 21 e 30 anos (27%), 31 a 35 anos (9 %),

6 a 10 anos (9%), e 1 a 5 anos 18%. Demonstrando assim, experiência comprovada, contribuindo com qualidade e confiabilidade para o objetivo proposto neste estudo. Como demonstra o gráfico abaixo:



Fonte: Dados da pesquisa

### 5.1.3 Condições Físicas de Trabalho

Segundo a literatura da área a condição física nos postos de trabalho terá que se ajustar às características físicas do trabalhador e possuir estrutura suficiente para facilitar a realização das tarefas. Como por exemplo: espaço físico adequado, controle térmico, equipamentos, ventilação natural e artificial, controle de ruídos, mobiliários compatíveis com a função exercida, entre outros.

#### 5.1.3.1 Espaço Físico da Unidade de Informação

Observa-se que a maioria dos profissionais de informação (60%), estão satisfeitos com as condições físicas de trabalho quanto ao espaço físico da

biblioteca. Descrevendo o espaço físico da biblioteca como sendo limpo, organizado, e esteticamente agradável e bonito.

No entanto, (40%) dos entrevistados declaram haver necessidade de um banheiro com chuveiro, principalmente nos dias de calor intenso, devido a executarem tarefas que exigem esforço físico como guarda e recolhimento de materiais nas mesas de estudo, assim como outros atributos que exigem esforços físicos. Para evidenciar esse cenário descrito acima se apresentam excertos do discurso de alguns entrevistados:

*Eu fico suada, e tenho vergonha de ir embora sem tomar banho, para a gente que depende de ônibus, fica complicado (E3).*

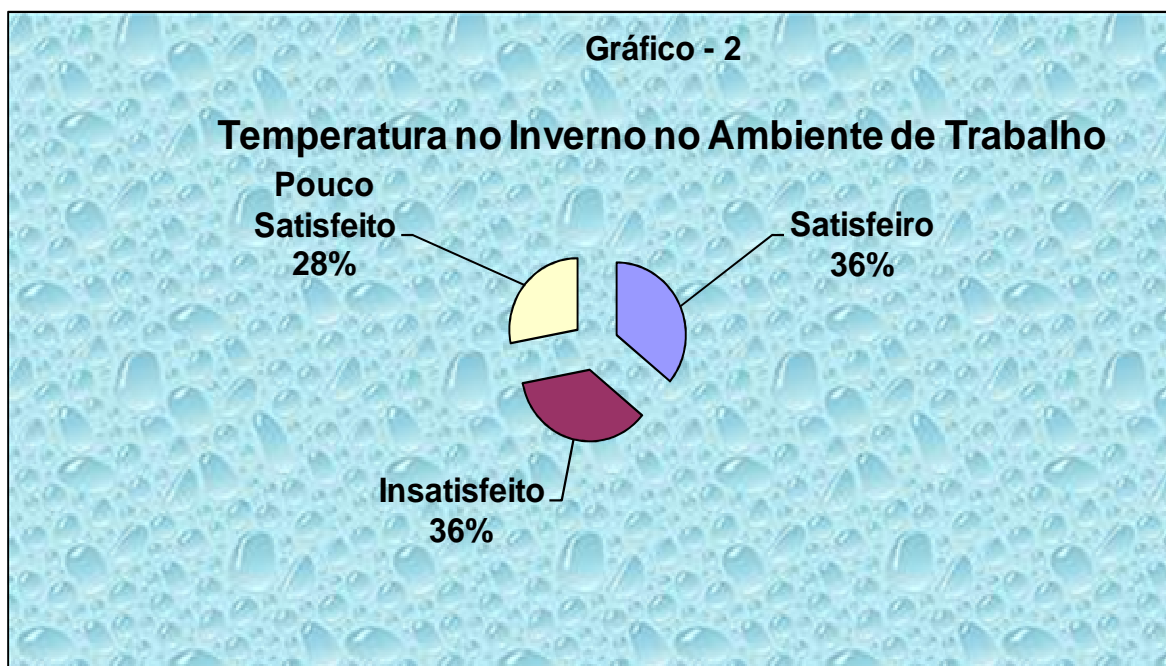
*É complicado para as mulheres, não ter um banheiro, com chuveiro, porque, sabe como é nos dias que a gente está menstruada, é horrível, ficar o dia inteiro sem higiene pessoal (E 5).*

*Nem todos vão para casa direto, eu estudo, e seria muito bom se houvesse um banheiro com chuveiro, para que pudéssemos tomar banho, antes de sair do trabalho, ainda mais num ambiente que a maioria é mulher, e mulher tem suas necessidades especiais (E8).*

O espaço físico da Unidade de Informação, segundo a fala de alguns entrevistados, precisa de adaptações para tornar-se adequado tanto para os servidores, como para os usuários.

#### 5.1.3.2 Temperatura no Inverno

Quanto à temperatura no inverno, constata-se que a maioria (64%) está pouco satisfeita, ou insatisfeita, segundo os entrevistados isso se deve ao fato do ambiente estar exposto às correntes de ar, principalmente no rol de entrada, ou, ao excesso de janelas, ou até mesmo a própria estrutura arquitetônica das instalações do prédio, como demonstrado no gráfico abaixo.



Fonte: Dados da pesquisa

Segundo Mendes (2005, p. 715) doenças causadas pela exposição ao frio, podem se constituírem “Hipotermia, Eritema Pérmio, Geladura (Frostbite), Urticária pelo frio, Irritação das vias Aéreas, Diminuição do desempenho e da capacidade para o trabalho”.

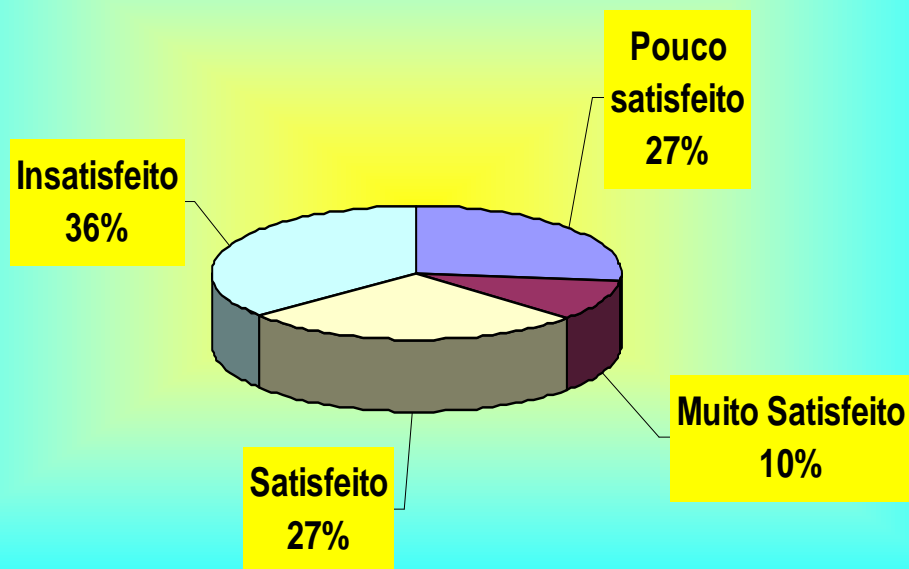
A exposição a ambientes frios pode causar várias patologias, as mais comuns são doenças das vias respiratórias, que vão desde um resfriado comum, até uma pneumonia, que aliada ao ambiente de trabalho ser dentro de uma unidade hospitalar pode se tornar fatal.

#### 5.1.3.3 Temperatura no Verão

Com relação à temperatura no verão, consta-se que a maioria (63%) está pouco satisfeita e insatisfeita conforme o gráfico abaixo:

Gráfico - 3

### Temperatura no Verão no Ambiente de Trabalho



Fonte: Dados da pesquisa

Os entrevistados disseram ser o ambiente muito quente no verão, destacaram que, muitas vezes, sentem-se mal, devido ao mal estar causado pelo excesso de calor. A arquitetura do prédio favorece a entrada de uma luminosidade muito grande. Pois uma parte da biblioteca é toda de vidro, fazendo o sol incidir diretamente sobre a unidade de informação no período da tarde.

Isso torna o ambiente uma estufa, e apesar de haver tido uma significativa melhora com as instalações de ventiladores em ponto estratégicos, ainda assim o ambiente é muito quente no período da tarde. O ideal seria a instalação de ar condicionado.

Para evidenciar esse cenário descrito acima se apresentam excertos do discurso de alguns entrevistados:

*é muito abafado, não tem ar condicionado, reflete muito sol e acaba esquentando o ambiente (E1).*



*é muito quente, e abafado, os ventiladores não são suficientes (E.4).*

Considerando que a maioria dos entrevistados relata sentirem calor, é necessário destacar que há neste contexto, um risco eminente para os funcionários contraírem doenças como as ressaltadas por Mendes (2005, p. 711),

doenças causadas pela exposição ao calor: Choque Térmico, Exaustão pelo Calor, Desidratação pelo Calor, Câimbras e Espasmos pelo Calor, Síncope pelo Calor, Edema pelo Calor, Fadiga Transitória pelo Calor, Insolação, Reações Dermatológicas, Queimaduras, Sobrecarga do Sistema Circulatório, Infantilidade Masculina e Feminina, Má formação Fetal, Catarata.

As variações ambientais, como o frio ou o calor, ganham cada vez mais destaques entre os estudiosos da área, algumas pesquisas já comprovam a relação direta existente entre as doenças laborais e as variações climáticas inadequadas nos ambientes de trabalho.

#### 5.1.3.4 Ruídos no Ambiente de Trabalho

Para a maioria dos entrevistados (90%) o ruído interfere de forma significativa para o aumento de estresse no ambiente de trabalho, o que acarreta transtornos tanto para o funcionário, quanto na qualidade do serviço prestado.

Segundo o relato de alguns entrevistados o ruído incomoda tanto os servidores, quanto outros acadêmicos que não conseguem estudar no ambiente da unidade de informação.

Para resolver esse problema, depois do abaixo assinado de alguns acadêmicos, pedindo o silêncio na unidade de informação, e de várias tentativas individuais de esclarecimentos sobre a necessidade de silêncio, feitas pelos servidores dentro da unidade de informação, não se teve sucesso. Houve por parte da direção da biblioteca em comum acordo junto com os departamentos dos cursos da área de saúde e do sistema e Bibliotecas, a iniciativa de fazer uma campanha de conscientização aos usuários pedindo silêncio, cujo slogan foi "Campanha do Bom Uso da Biblioteca". Essa

campanha se estendeu a todo o Sistema de Bibliotecas da UEL, sendo que todas as unidades de Informação também estão suscetíveis aos ruídos, e relatam problemas semelhantes. Para evidenciar esse cenário descrito acima se apresentam partes da fala de alguns entrevistados:

*O barulho incomoda bastante, o maior problema é o serviço de Xerox ser dentro da unidade de informação, isso faz com que se formem turminhas que conversam e riem alto, atrapalhando tanto os outros usuários que querem estudar assim como os funcionários que perdem a concentração no trabalho (E1).*

*O que me deixa mais estressado é a falta de respeito dos usuarios, quando a gente pede para eles conversarem mais baixo, eles tiram sarro da cara da gente (E.4).*

*A gente fica entre a cruz e a espada, de um lado a chefia pede para a gente chamar a atenção dos usuários que estão conversando, do outro, os usuários que zombam quando a gente pede silêncio, fico sem saber o que fazer (E 7).*

Com relação ao ruído excessivo no ambiente da informação, as pesquisas neste campo de estudo apontam que o ruído pode afetar até mesmo quando não se espalha pelo ar no ambiente laboral. O ruído pode afetar o trabalhador pelo solo, propagando-se por seus ossos e afetando os órgãos do aparelho auditivo.

Há profissionais que defendem ser o ambiente da informação, um lugar de encontro dos usuários, onde a troca de informação informal, feita em bate papos descontraídos, também favorece a educação e a interação.

No entanto, opiniões divergentes defendem a unidade de informação, como sendo um lugar onde o silêncio deva prevalecer, pois um ambiente silencioso favorece a concentração, e a capacidade de assimilação muito maior. Polêmicas a parte, o que se percebe claramente na literatura existente, é que o ruído, provoca doenças laborais, de baixa, alta e intensa gravidade, e portanto deve ser considerado um risco à saúde do profissional que passa 8 horas diárias neste ambiente. Silva (2007, p. 30) esclarece que,

*dentro de uma biblioteca o nível de ruído, segundo a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT, 1999) é de 35-45 decibels. Esta norma tem por objetivo estabelecer os níveis de ruídos aceitáveis em ambientes internos onde se realizem atividades de comércio, indústria, arte, ensino, esporte e outros. Para os efeitos desta norma, o nível de ruído*

aceitável é o valor máximo do nível de som, sendo este medido em decibels, que permite o mínimo de conforto à maioria dos ocupantes de um determinado ambiente.

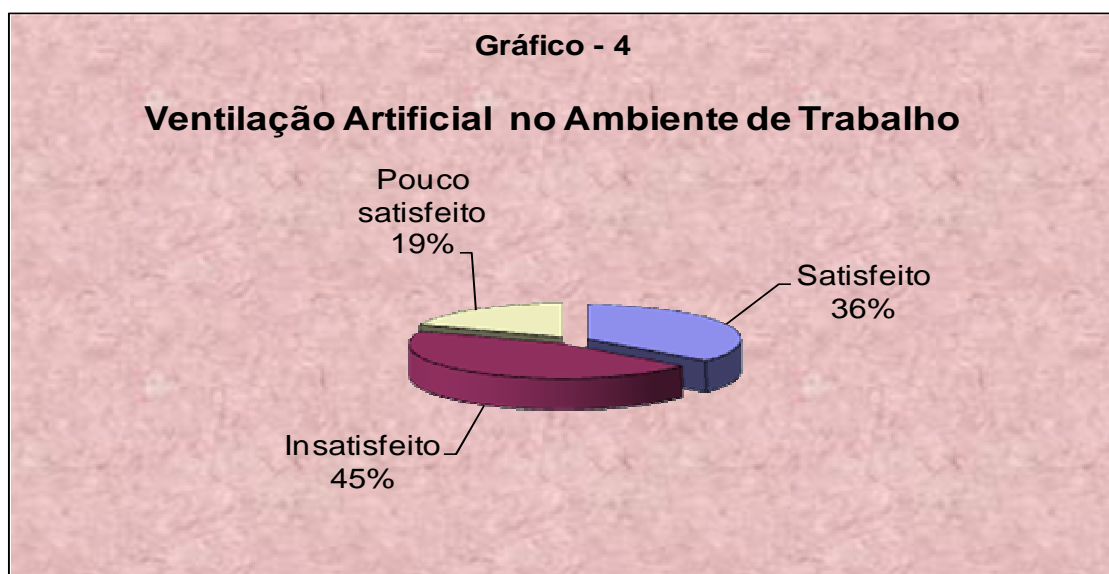
A irracionalidade, a falta de concentração, e o estresse gerado por ambientes barulhentos desencadeiam riscos laborais a médio e longo prazo. Como prevenção surge a necessidade de campanhas de esclarecimentos, para a conscientização dos usuários internos e externos das unidades de informação, no sentido de que o ambiente da informação, volte-se para sua função essencial e primordial, um local de estudo, aprendizagem e interação entre a informação e o leitor, e não entre leitores.

#### 5.1.3.5 Ventilação Natural e Artificial

A maioria dos entrevistados (55%) se diz satisfeito com a ventilação natural, pois declara ser o ambiente da unidade de informação bem ventilado, devido ao grande número de janelas existentes.

Para alguns sujeitos da pesquisa, quando o clima está agradável e ameno, é possível deixar as janelas abertas, isso no período da manhã e à noite, pois em outros períodos isso não é possível devido à claridade excessiva.

Com relação à ventilação artificial (64%) estão insatisfeitos ou pouco satisfeitos, como demonstra o gráfico abaixo:



Fonte: Dados da pesquisa

Os entrevistados relatam que apesar da boa ventilação natural existente, quando está muito calor ou muito frio é preciso fechar as janelas, que são muitas, e descer as cortinas, para proteger o acervo do sol, ou do frio intenso, ocorrendo no ambiente um abafamento geral que provoca calor ou frio em demasia, pois no calor os ventiladores existentes não são suficientes para atender a demanda, e no frio não há ar condicionado para aquecer o ambiente, Como pode ser observado na fala de alguns sujeitos:

*A ventilação é boa quando a temperatura é boa, às vezes quando é preciso fechar as janelas, se torna abafado e quente (E1).*

*Quando o clima está bom, podemos deixar todas as janelas abertas, aí a ventilação é ótima, mas quando temos que fechar tudo fica abafado (E4).*

A ventilação para surtir efeito, tem que ser estável em todas as estações do ano. O ambiente de trabalho não pode estar sujeito às variações climáticas, são necessárias medidas que proporcionem uma ventilação satisfatória no ambiente de trabalho durante todo o ano.

#### 5.1.3.6 Quantidade e Qualidade dos Equipamentos de Trabalho

A maioria dos entrevistados (82%) relata estar insatisfeito com a quantidade dos equipamentos existentes, e (73%) relata estar insatisfeitos com a qualidade dos equipamentos.

Com relação à quantidade, os entrevistados dizem estar insatisfeitos, pois a unidade de informação depende muito da tecnologia para oferecer bons serviços aos usuários, isso nem sempre é possível, devido à quantidade insuficiente de computadores disponíveis para busca no catálogo on-line. A Unidade de Informação dispõe somente de dois computadores funcionando de maneira satisfatória para atender os usuários na consulta ao catálogo on-line. Como são muitos usuários, a insuficiência de equipamentos acaba sobrecarregando os funcionários do balcão de empréstimo, que algumas vezes tem que fazer a consulta para os usuários nos computadores do balcão, tornando os serviços de empréstimo, devolução, reservas, mais demorado, além de fazer com que os usuários fiquem dependentes de um serviço que foi

criado exatamente para torná-los independentes. Enfim é a implantação da tecnologia, mas sem o suporte essencial, “a máquina”.

Assim também acontece com os computadores disponíveis para consulta a bases de dados como o Portal da Capes, que por serem de configuração Linux, (configuração ainda desconhecida pela maioria dos usuários), acaba dificultando a autonomia dada aos usuários para realizarem suas próprias pesquisas. Observa-se que os usuários demonstram certas dificuldades em realizar suas buscas em portais de pesquisas, até mesmo na configuração Windows, (configuração já conhecida pela maioria) devido a certas complexidades do processo de busca.

Por outro lado existe um laboratório com excelentes micros no primeiro andar, para que os usuários o utilizem, no entanto são micros que tem a configuração Linux, e a maioria dos usuários, assim como a maioria dos funcionários não tem domínio na utilização dessa configuração, o que causa constrangimento tanto para funcionário como para os usuários. Esse cenário descrito pode ser percebido na fala de alguns entrevistados:

*Eu acho que deveria ter mais computadores, principalmente para os usuarios fazer consulta ao catalogo on-line , isso evitaria filas no balcao de atendimento (E5).*

*Os computadores estão sempre com algum defeito, não da para exigir do usuário que ele mesmo faça sua consulta, se não tem computadores suficientes, nós temos que atende-lo no balcao (E3).*

*O duro é que a norma é para fazer o usuario ser independente, fazendo sua consulta sozinho. Mas como? se não existe suporte para isso. Isso acaba criando confusão com os próprios colegas, pois quem não faz a consulta no bacão é chamado de chato, ou preguiçoso pelo usuário, deixando quem faz, de funcionário simpático e prestativo (E2).*

Com relação à qualidade, os entrevistados dizem ter problemas semelhantes, pois além de haver quantidade insuficiente de computadores, os poucos que tem, está na maioria das vezes, com problemas, de vários tipos, o que sobrecarrega e causa estresse nos funcionários.

As relações interpessoais ficam ameaçadas, principalmente devido à falta de estrutura física para a realização das tarefas, essas diferenças afetam todo o processo de integração de equipe e de motivação para o trabalho.

#### 5.1.4 Trabalho em Equipe

A principal barreira, que impede o sucesso do trabalho em equipe, são as relações interpessoais. O comportamento humano observado neste estudo denota bem essa realidade, porém o que se percebe é que há boa vontade por parte dos entrevistados em se relacionar bem, o que já é um ponto positivo importante. Ressalta Chiavenato (2000a, p. 114) que,

no local de trabalho, as pessoas participam de grupos sociais dentro da organização e mantêm-se em uma constante interação social. Para explicar o comportamento humano dentro das organizações, a teoria das relações humanas passou a estudar essa interação social. As relações humanas são ações e atitudes desenvolvidas a partir dos contatos entre pessoas e grupos. Cada pessoa possui uma personalidade própria e diferenciada que influi no comportamento e é, por outro lado, igualmente influenciada pelas outras.

Tendo em vista, que é no local de trabalho, que passamos a maior parte de nossas vidas, é compreensível e natural que haja conflitos pessoais entre os integrantes da equipe, mas o fundamental é que as pessoas consigam ampliar sua capacidade de interação, para tornar sua qualidade de vida mais satisfatória. “As pessoas procuram ajustar-se às demais pessoas do grupo: querem ser compreendidas, aceitas e participar, no intuito de atender a seus interesses e aspirações pessoais” (CHIAVENATO, 2000a, p. 115)

O papel do gestor neste sentido é essencial, pois, não podemos esquecer de que se trata de relacionamentos interpessoais, onde sentimentos de empatia e antipatia por esse, ou aquele colega de trabalho é compreensível. No entanto, cabe ao gestor ser o condutor dessa equipe, deve ser antes de tudo um conhecedor da essência humana, pois só assim poderá contribuir para a formação de uma equipe integrada e de sucesso. Segundo Chiavenato (2000a, p. 115), “a compreensão das relações humanas permite aos administradores melhores resultados de seus subordinados e a criação de uma atmosfera na qual cada pessoa é encorajada a exprimir-se de forma livre e sadia”.

O trabalho em equipe, é na atualidade, um diferencial nas relações interpessoais, reconhecida pelos líderes, como a melhor maneira de se obter

êxito na relação com seus subordinados, porém não é uma tarefa fácil de realizar, motivar uma equipe, e torná-la integrada, rumo ao mesmo objetivo, exige dos líderes muita experiência e habilidade.

Para as relações modernas de trabalho, o trabalho em equipe é extremamente importante, e apesar das diferenças de personalidade encontradas no campo desse estudo, se percebe que todos os entrevistados reconhecem a importância do trabalho em equipe. Porém o que detecta neste estudo é que falta incentivo e motivação para tornar essa equipe mais integrada e dinâmica, para que a importância relatada pelos entrevistados, não seja apenas um sentimento teórico, mas sim que seja florecido na prática.

#### 5.1.4.1 Importância do Trabalho em Equipe

O trabalho em equipe foi considerado de extrema importância para todos os entrevistados, embora alguns entrevistados tenham relatado não se sentirem engajados na equipe. Para evidenciar esse cenário descrito acima se apresentam excertos do discurso de alguns sujeitos.

*Muitas vezes me sinto fora da equipe, porque quando falo, não param para me ouvir, ou me deixam falando sozinha (E3).*

*Os serviços de uma biblioteca, a exemplo de qualquer outro, só são bem sucedidos se houver participação da equipe (E6).*

*É importante a integração entre os setores, para conhecimento das atividades e para o bom atendimento do usuário (E4).*

*Não me sinto trabalhando em equipe, me sinto um peixe fora da água (E2).*

Apesar da compreensão da necessidade de se trabalhar em equipe, o que se constata entre os entrevistados, é a falta de motivação necessária para que possam implantar na prática esse espírito de equipe. É fundamental que haja um equilíbrio e um reconhecimento igualitário das opiniões e aptidões de cada um, para que os sujeitos desse estudo passem a se sentirem como parte integrante das conquistas e realizações da unidade de informação, a partir disso será possível entender que o trabalho em equipe, torna as atividades

menos cansativas, com resultados mais eficientes, onde o mérito será da equipe como um todo.

#### 5.1.4.2 Colaboração na Execução de Tarefas

Assim como o trabalho em equipe, a colaboração na execução das tarefas foi considerada para a maioria (80%) dos entrevistados, como sendo importante para o trabalho. Embora alguns entrevistados relatassem que dependendo da natureza da tarefa que executa, a colaboração pode atrapalhar em vez de ajudar, e prefere trabalhar sozinho. Conforme a fala de alguns entrevistados descritos a abaixo:

*É importante colaboração, desde que haja necessidade, “jamais farei isso para mostrar serviço ou parecer boazinha e depois ficar reclamando” (E3).*

*Colaboro porque é necessário, para o resultado de um bom trabalho (E11).*

*O trabalho em equipe é o sucesso da empresa, e ajudar um colega em determinadas situações faz parte desse processo. (E4).*

*Para ver o rendimento (produção) gosto de colaborar (E5).*

O que se considera importante nesta análise é perceber que para o profissional da informação, ainda há o velho rótulo do individualismo, do medo de compartilhar, isso sem duvida, dificulta até mesmo na hora da colaboração na execução das tarefas. Pois infelizmente para alguns é melhor se ver sobrecarregado de trabalho, do que pedir ajuda a um colega, e ter que compartilhar com ele além do trabalho, o conhecimento para a execução da tarefa.

É lamentável tal atitude, pois na atualidade, não há mais espaço para esse tipo de profissional. Por outro lado, Há que se reconhecer que existem trabalhos, que não se tem como colaborar, pois trata-se de trabalhos que exigem certa continuação de raciocínio como uma pesquisa bibliográfica já iniciada, por exemplo. Mas é importante lembrar que em (90%) dos trabalhos de uma unidade de informação, pode haver colaboração, desde que haja um conhecimento democrático dos fazeres cotidianos, obtido por meio da



disseminação da informação para todos de forma igualitária, começando com a colaboração de quem quer ensinar e de quem quer aprender.

#### 5.1.5 Processo de Comunicação

O processo de comunicação é essencial para o desenvolvimento de qualquer setor de trabalho, para os profissionais da informação tem quer visto como a chave que abre todos os caminhos em todos os tempos, infelizmente neste estudo, A maioria dos entrevistados (55%) dizem que existe ineficiência na comunicação, tanto no ambiente interno, como no externo.

##### 5.1.5.1 Eficiência na Comunicação

Com relação ao ambiente externo os entrevistados dizem que a comunicação escrita na maioria das vezes chega atrasada, e por isso acaba tornado-se ineficiente. Na comunicação verbal quase sempre chega distorcida, quando é comunicada entre os pares. Muitas vezes a comunicação não é compartilhada entre todos, deixando sempre margem para especulações. Ocorre com frequência ineficiência no processo de comunicação, devido a falhas na informação. Moreno, (2006, p.176) ressalta que: “Deve-se admitir que poucas decisões são tomadas com informações precisas e exatas, seja por alguma insuficiência de informação e/ou devido a um volume significativo de informações desnecessárias.”

Os comunicados quando são relevantes para a instituição e precisam da assinatura dos colaboradores, dando ciência dos conteúdos dos mesmos são impressos e deixados em lugar pré-estabelecido para ciência de todos. Entretanto é preciso estar atento, pois segundo alguns entrevistados quando se trata de comunicados corriqueiros ou de interesses dos funcionários é preciso ler todos os dias, para não correr o risco de perder alguma comunicação importante.

Segundo o relato de (70%) dos entrevistados atualmente as coisas melhoraram, mas relataram terem passado por momentos difíceis. Muitos cursos, ou outros benefícios já foram perdidos devido a essa falha na comunicação verbal, ou impressos, ocasionados pelo desconhecimento ou

desinteresse do gestor em promover a comunicação de interesse dos subordinados de maneira eficiente e em tempo hábil. “O enfoque das relações humanas mostrou que as comunicações dentro das organizações são falhas e compeliu os administradores [...]”. (CHIAVENATO, 2000b, p. 142)

Com relação à comunicação virtual, os entrevistados relatam terem permissão ampla para acessar seus e-mails, que são disponibilizados pela instituição, com comunicados de interesses diversos, porém destacam que essas informações são sempre de âmbito geral, e muitas vezes geram dúvidas sobre suas reais finalidades.

É fato que a comunicação virtual veio como uma solução mágica para nos conectar ao mundo, não há como negar suas vantagens. Porém se refletirmos mais profundamente sobre o real sentido da comunicação perceberemos que a comunicação só exerce sua real função se for realmente assimilada pelo receptor, pois se recebermos uma comunicação que não nos foi entendida e compreendida, essa comunicação torna-se apenas um amontoado de dados, de símbolos gráficos, tornando inútil tanto para quem enviou, pois não atingiu o objetivo, quanto para o receptor que deixou de absorver a informação comunicada. Ou seja, para comunicar-se é preciso, dialogar, fazer-se entender. É preciso rever nossa postura perante as novas tecnologias, não podemos permitir que a comunicação virtual nos torne reféns de máquinas e programas computacionais.

Com relação ao ambiente interno, a maioria dos entrevistados declarou haver falhas na comunicação interna, pois nem sempre as informações verbais são comunicadas a todos, e não há nada mais constrangedor que não saber passar informações corretas para os usuários e para os próprios colegas de trabalho. A literatura sobre o assunto indica que essa falha na comunicação é comum em ambientes de trabalho onde existem diferentes turnos de trabalho, principalmente devido à dificuldade do gestor em reunir todos os colaboradores ao mesmo tempo, porém é necessário um esforço conjunto tanto do gestor como do colaborador, para corrigir ou minimizar esses pontos negativos na comunicação. Pois colaboradores desinformados passam a imagem de desorganização e ineficiência para quem está recebendo a informação. É extremamente importante que todos estejam bem informados sobre a

localização de seus colegas de trabalho, principalmente de seus superiores. Na opinião de Chiavenato (2000b, p.143),

os subordinados devem receber continuamente dos superiores um fluxo de informação capaz de suprir-lhes as necessidades. Mas também os superiores devem receber dos subordinados um fluxo de comunicação capaz de lhes fornecer uma idéia adequada do que está acontecendo.

Quando a comunicação flui, de forma eficiente e paliativa não abre margem para fofocas e desinformação. A comunicação não tem de ser privilégios de alguns, mas que se democratize, levando em conta as características e a cultura da organização. “[...] não existe uma maneira universal de comunicar [...] (CHIAVENATO, 2000b, p.142) [...] A maneira eficaz de comunicar depende de fatores situacionais [...]”.

A comunicação não depende só do gestor, não cabe somente a ele a tarefa de deixar todos os subordinados bem informados, no entanto cabe a ele encontrar meios para isso. “A comunicação proporciona oportunidades de participação das pessoas nos assuntos e decisões e o comprometimento com relação à empresa” (CHIAVENATO, 2000b, p.145).

Para evidenciar esse cenário descrito acima se apresentam excertos do discurso de alguns entrevistados:

*Talvez pelo horário (à tarde), as mensagens já estão circulando nem sempre de forma fiel, com um ponto a mais, ou, a menos, ou depois do fato acontecido (E4).*

*A comunicação é falha, muitas vezes as informações não são passadas, às vezes um colega sabe e outro não, isso dificulta muito passar informação correta, é preciso que as informações relativas ao nosso trabalho sejam disseminadas de forma igualitária e em tempo hábil, pois informação atrasada, não traz benefício algum (E 7).*

*Acho que a comunicação deveria ser essencial, como assinar o ponto, por exemplo, deve ser sempre quando se chega ao ambiente de trabalho (E5).*

*Não há nada mais constrangedor que passar informação errada, e ser corrigida por um colega que já havia sido comunicado sobre a mudança no assunto em questão (E2).*

Cabe aqui ressaltar que, a comunicação é um processo que deve ser construído todos os dias, tanto de forma verbal, como escrita, pois dela depende todo o resto.

A comunicação para as unidades de informação é tão elementar, como o ar que respiramos, sem ela, não há possibilidade de se formar colaboradores, engajados em trabalho de equipe, e muito menos se obter colaboração uns dos outros.

#### 5.1.5.2 Articulação de Idéias

Com relação à articulação de idéias, a maioria (64%) diz não articular suas idéias, pois acreditam que seus argumentos não serão aceitos, atribuindo essa percepção pessoal a falta de reuniões freqüentes, que seria segundo eles, um momento propício para exporem suas idéias. Para alguns entrevistados expor idéia é confundido com fofoca, ou acaba se transformando em uma. Para evidenciar esse cenário descrito acima se apresentam excertos do discurso de alguns entrevistados.

*Prefiro não interferir expondo minhas idéias (E3).*

*Não, fico só observando, prefiro analisar, do que falar o que penso. Isso pode ser confundido com fofoca. (E6).*

*Não, nem todos os colegas estão receptivos a isso. (pode acontecer raramente) (E4).*

*Às vezes, só quando o assunto é de meu interesse. (E9).*

Foi possível identificar nestas falas, um certo receio de expor idéias, de se envolver nos problemas, ou tomar iniciativas, isso provavelmente acontece, em consequência de falhas em outros itens, como comunicação, reuniões frequentes, capacidade de se envolver no processo de trabalho de maneira eficaz ou eficiente.

O que leva a perceber que, embora os entrevistados conheçam a importância de articular suas idéias, preferem não se comprometerem o que certamente traz prejuízos tanto nas relações de trabalho, como em suas condições de saúde no ambiente de trabalho.

#### 5.1.5.3 Percepção no Aumento do Volume de Informações

Com relação ao aumento no volume de informações na unidade de informação, a maioria (72%) dos entrevistados relata ter aumentado significativamente, nos últimos anos 10 anos. Para evidenciar esse cenário descrito acima se apresentam as falas de alguns entrevistados.

*Todos os dias chegam mais e mais informações, mesmo nas bases de dados o número de informação disponível é maior a cada dia ( E5).*

*O conhecimento tem sido disseminado numa velocidade muito grande (E6).*

O aumento no numero de informação é evidenciado em todos os setores de trabalho, exigindo dos profissionais, capacitação continua para o desenvolvimento de suas atribuições, o que se percebe na fala dos entrevistados, é que nem todos estão preparados para enfrentar esse novo desafio. Alguns, apesar de saberem das ferramentas disponíveis para se ter acesso a um número maior de informação, não sabem como utiliza-las, falta treinamentos para capacitação necessária.

#### 5.1.6 Nível de Flexibilidade

A preocupação em quebrar velhos paradigmas ainda é um desafio nas relações de trabalho. Assim como tantos outros velhos hábitos, ainda encontramos barreiras que dificultam os relacionamentos entre patrões e empregados, uma dessas barreiras é falta de flexibilidade, entre os pares em uma relação profissional.

Se pensarmos em unidades de informação, poderemos perceber claramente, essa interferencia negativa, proporcionada por profissionais inflexíveis. Geralmente essa falta de flexibilidade é constada mais profundamente em órgãos públicos, onde o poder de decisão está nas mãos de profissionais, que já estão há muito tempo no comando de pequenos grupos de trabalho, justificando ser a experiência ou a desmotivação proporcionada pela expectativa da aposentadoria, um dos fatores que contribuem para que esses

profissionais não se reciclem e invistam em cursos de atualização, que lhes proporcionem uma visão ampliada, das tendências atuais de lideranças.

Especialistas em Recursos Humanos afirmam que o ambiente de trabalho carece de profissionais que, além de suas habilidades técnicas, também demonstrem eficiência nas relações interpessoais. Esse novo cenário, saber liderar e negociar, ter firmeza nas decisões, ser flexível e até desenvolver habilidades compatíveis com as necessidades atuais, surgem como as mais apreciadas por quem tem poder de comando.

O profissional hoje deve ser eclético, deve ser capaz de ter um entendimento global da Instituição. Ou seja, foi-se o tempo que um profissional exerceria sua profissão até a aposentadoria, isso acabou. Não basta apenas focar-se naquilo que se conhece tecnicamente.

#### 5.1.6.1 Frequência de Reuniões Realizadas na Unidade de Informação

Verificou-se na fala da maioria dos entrevistados (73%) que as reuniões realizadas na unidade de informação desse estudo não são suficientes.

Para os entrevistados, a falta de reuniões mais freqüentes, tem como causa, não a inflexibilidade da chefia imediata, mas a falta de percepção dessa necessidade.

Para o entrevistado (E11), a falta de planejamento é um dos principais motivos, para que não haja reuniões com freqüência, além da dificuldade de reunir todos. Pois não é possível fechar a unidade de informação para esse fim. Aliados a esse fator a fala do entrevistado (E5) diz que a dificuldade encontrada é por se tratar de trabalhos em turnos, e para o entrevistado (E9) a dificuldade fica evidente pela falta de comunicação fiel, do que foi discutido nas poucas reuniões existentes. Observa-se neste contexto na fala dos sujeitos:

*Falta de planejamento (E11).*

*Por ser três períodos, manhã, tarde e noite, deveria haver mais reuniões, pois nem sempre o pessoal do segundo turno, está informado sobre os procedimentos efetuados de manhã (E5).*

*O principal problema, é que além de serem poucas as reuniões, nem sempre conta com a presença de todos, isso*

*dificulta o entendimento e como consequência, nem sempre o que foi discutido na reunião é passado de forma correta para os demais (E9).*

Assim, como os fatores, comunicação, integração, trabalho em equipe, a falta de reuniões também se mostrou desfavorável, com pontos negativos para o ambiente de informação proposto neste estudo, o que denota uma preocupação crescente, e o alerta para que a gestão esteja atenta para pontos essenciais e relevantes, como esses.

#### 5.1.6.2 Integração entre os Departamentos e os Servidores

A maioria dos entrevistados (74%) relata não haver integração entre os departamentos e a Unidade de informação. Pois segundo eles, na maioria das vezes, as notícias chegam ao conhecimento dos funcionários atrasadas, ou apenas para tomar ciência dos fatos. Essa falta de integração é visto pelos funcionários, como um descaso, uma falta de respeito, muito se perde, por essa falta de união entre os departamentos, e quem sempre saí perdendo são os funcionários. Para evidenciar esse cenário descrito acima se apresentam excertos do discurso de alguns entrevistados

*Não, talvez pelo fato de sermos setoriais, não nos sentimos, integrados nem com a Biblioteca Central, nem com os departamentos do CCS/HU ( E7).*

*Não, simplesmente não, sempre somos deixados de lado. (E11).*

*Não, talvez essa seja a cultura da UEL, os departamentos não se integram (E 3).*

A integração é um dos fatores que determinam o sucesso de qualquer lugar de trabalho, quando falamos em Instituição, isso se torna mais complexo, devido a amplitude de setores e departamentos, não é tarefa fácil para nenhuma gestor, conseguir (100%) de integração. Porém é preciso que haja maior empenho das lideranças, no sentido de minimizar essa falta de integração, pois quanto mais integração houver, mais benefícios serão alcançados de maneira global, já que não podemos pensar em ações isoladas,

mas sim em ações que se complementam, para formar um círculo, forte o bastante, para superar as adversidades.

#### 5.1.7 Condições de Saúde no Trabalho

A condição de saúde no trabalho muitas vezes se mostra insatisfatória, devido a vários fatores, como os físicos, químicos e ergonômicos. Isso ocorre devido falta de experiência, e poder de decisão dos profissionais da informação, tanto na construção como na adaptação dos espaços físicos, onde se instalam ambientes informacionais, sem considerar a funcionalidade do ambiente, tendo como conseqüências distúrbios laborais freqüentes gerando doenças laborais típicas nos ambiente de trabalho, como LER/DORT e outros de ordem psíquica, cuja responsabilidade nem sempre é da chefia imediata, mas quase sempre de responsabilidade de âmbito institucional.

##### 5.1.7.1 Condições de Saúde na Execução das Tarefas

Para a maioria (64%) dos entrevistados as condições de saúde na tarefa executada são insatisfatórias, segundo a fala de alguns entrevistados essa insatisfação se deve, ao estresse ocasionado por fatores internos e externos ao ambiente de trabalho, como por exemplo: a política da instituição, considerada como sendo de oscilações. Essas oscilações sobrecarregam o estado emocional dos funcionários, assim como as condições ergonômicas, principalmente de alguns equipamentos de trabalho, além de fatores físicos como: ruído, calor ou frio intenso, além de insatisfações pessoais como, falta de integração, cooperação em equipe, falta de funcionários, capacidade de expressar-se, entre outros. Como pode ser verificado na fala dos sujeitos:

*Sinto que estou com a saúde afetada, principalmente quando, tenho que fazer o meu trabalho, e o de outro colega (E3).*

*Na maioria das vezes tenho que consertar os erros que outro colega cometeu, só que a remuneração não é a mesma, isso me estressa muito (E9).*

*Quase sempre sinto dores nas costas e no pescoço, acho a altura e a largura do balcão de empréstimo muito ruim, sinto que esses fatores vem prejudicando minha saúde (E11).*



#### 5.1.7.2 Sensação Física no Ambiente de Trabalho

A maioria dos entrevistados (64%) relata sentirem fisicamente cansados no final da jornada de trabalho, Muitos atribuem esse cansaço, ao acúmulo de trabalho, devido à falta de funcionários, falta de equipamentos em boas condições de uso, ao peso dos materiais de informação, aos movimentos repetitivos executados principalmente na guarda e empréstimo de materiais.

#### 5.1.7.3 Sensação Mental no Ambiente de Trabalho

A sensação mental dos funcionários foi descrita pela maioria (64%) dos entrevistados como sendo de cansaço mental intenso. Para os entrevistados essa sensação mental, é deflagrada a partir do descontentamento que há sobre as oportunidades de reconhecimento e ascensão profissional, advindas de uma política de planos, cargos e salários, que a princípio é de benefícios em curto, médio e longo prazo, mas que demonstra ser contraditória com relação aos seus objetivos, propiciando entraves jurídicos difíceis de serem resolvidos. Além de aspectos internos, como, atendimento ao público, que é fator comprovado de esgotamento mental. A complexidade dos trabalhos executados, a maioria deles por meio de aplicativos computacionais que exigem dos funcionários cada vez mais atenção e habilidade, entre outros. Para evidenciar esse cenário descrito acima se apresentam o discurso de alguns entrevistados

*Estou esgotada mentalmente, porque é preciso ter atenção e cuidados redobrados, principalmente no computador, para dar conta do meu trabalho (E3).*

*O que me deixa cansada mentalmente é as injustiças que vejo todos os dias nesta universidade, onde parece que o certo é errado, e o errado é que está certo (E11).*

*É muita informação, toda dia tem novidade, é por isso que quando vou embora, estou cansada mentalmente (E4).*

A causa da fadiga mental da maioria dos entrevistados está relacionada tanto por ações específicas da unidade de informação como por ações da Instituição como um todo.

#### 5.1.7.4 Dor em Alguém Local do Corpo em Decorrência da Jornada de Trabalho

A maioria dos entrevistados (65%) relata sentir dores nas pernas, braço e pescoço, e atribuem essas dores ao acúmulo de trabalho, ou ao tempo de trabalho já executado.

Segundo a fala dos entrevistados as dores são provocadas por vários motivos, entre eles estão, trabalhos repetitivos, materiais de trabalho pesado, guarda de materiais de informação impressa como, livros, Atlas, compêndios, enciclopédias, considerados volumosos e espessos; estantes altas, tendo em vista a estatura de alguns servidores; arrumação em depósitos, ou remanejamentos de acervos e periódicos, empréstimo e desmagnetização e magnetização de materiais pesados; o grande número de materiais doados, que precisam de constante manuseio tanto de transporte, como de avaliação. Para evidenciar esse cenário descrito acima se apresentam excertos do discurso de alguns entrevistados

*No final do dia, sinto dores nos braços, nos dedos, e nas pernas, principalmente quando guardo muito material, preciso chegar em casa e tomar um analgésico (E11).*

*Quase todos os dias tenho que tomar remédio, principalmente para dores nas costas (E6).*

*Sinto muita dor nos ombros e no pescoço, sei que é devido ao trabalho, porque nos finais de semana, ou nas férias não sinto dores como essas (E3).*

As dores relatadas são típicas de ambientes de trabalho, cuja ergonomia, precisa ser reavaliada, tornando o ambiente mais salutar, para as execuções das tarefas.

#### 5.1.7.5 Afastamento do Trabalho para Tratamento de Saúde

A maioria (82%) dos entrevistados, disseram não ser preciso se afastar por longos períodos para tratamento médico. Segundo o depoimento de alguns entrevistados, o afastamento não foi necessário, porque conforme os sintomas foram aparecendo, eles foram se automedicando, e assim conseguem amenizar as dores.

Para evidenciar esse cenário descrito acima se apresentam excertos do discurso de alguns entrevistados

*Não fico reclamando, nem procurando médico toda vez que a dor aparece (E6).*

*Não é tão simples, se afastar para tratamento de saúde, mesmo quando é preciso, os médicos dizem que não (E11).*

*Quando o médico afasta a gente para tratar, é porque estamos perto da aposentadoria, ou da morte (E3).*

Um dos motivos para essa atitude é o incomodo dos funcionários que dizem ter que passar por perícia médica, ou por cansativas seções de fisioterapia, caso sejam encaminhados para tratamento.

Há que se registrar também a preocupação com o automedicamento dos colaboradores, pois este feito poderá desencadear novos sintomas patológicos em relação à saúde. É preciso esclarecer os colaboradores sobre as conseqüências desses hábitos incorretos, embora essa seja uma prática já enraizada na cultura Brasileira.

a automedicação é uma prática bastante difundida não apenas no Brasil, mas também em outros países. Em alguns países, com sistema de saúde pouco estruturado, a ida à farmácia representa a primeira opção procurada para resolver um problema de saúde, e a maior parte dos medicamentos consumidos pela população é vendida sem receita médica. (AUTOMEDICAÇÃO, 2001, p. 269).

O problema da automedicação afeta todos os trabalhadores, em todos os segmentos trabalhistas, este habito além de mascarar os sintomas das doenças, favorece a proliferação e outras, causando prejuízos tanto para a Intuição em que trabalha, como para os órgãos de saúde e principalmente para si próprios. Entretanto não se observa ações concretas por partes dos órgãos fiscalizadores.

embora deva ser veementemente combatida, não há nenhum gesto objetivo para o desestímulo à automedicação por parte das autoridades públicas no contexto nacional, o que faz pressupor não ser este assunto de relevância na visão dos órgãos responsáveis (AUTOMEDICAÇÃO, 2001 p. 270)

A procura por atendimento médico de forma correta deve ser amplamente divulgada, incentivada e fiscalizada com rigor, partindo de uma ação efetiva dos órgãos responsáveis pela saúde pública no Brasil.

#### 5.1.7.6 Nível de Estresse no Ambiente do Trabalho

Para a maioria (73%) dos entrevistados, o nível de estresse vem aumentando diariamente. Atribuem a sensação de estresse ao aumento considerado de trabalho, e a falta de funcionários para suprir a demanda existente.

Outro fator desencadeante de estresse é a insegurança que sentem em relação a perspectivas de ascensão profissional, principalmente pelas exigências do atual plano de cargos e salários implantado pela Instituição. Segundo eles, é maravilhoso no sentido de estimular os servidores a aumentarem seus conhecimentos, por meio de capacitação profissional, mas que em contrapartida estimulou uma pressão psicológica muito grande, nem sempre absorvida pelos profissionais com mais tempo de trabalho.

Todo esse processo de mudança ocasiona transformações profundas, tanto em níveis profissionais, quanto pessoais, considerando as adaptações pessoais que precisam ser feitas. Outro fator considerado gerador de estresse, são as diferenças pessoais existentes no setor de trabalho, relatam que certas diferenças existentes, incomodam e tornam os ambientes de trabalho tensos, ocasionando desconforto e sentimento de desvalorização. Para evidenciar esse cenário descrito acima se apresentam excertos do discurso de alguns entrevistados.

*Fico estressada, com o ruído excessivo na parte da manhã, e a falta de respeito dos usuários (E7).*

*O que me estressa é a política da instituição, não propriamente o meu local de trabalho (E9).*

*Fico muito triste, quando não valorizam o meu trabalho (E2).*

*O que me estressa, é a desinformação. Ou a informação incorreta (E4).*

O alto nível de estresse, relatados, se fundamenta pelos sintomas declarados na entrevista, como: insônia, ansiedade, tensão ou dor muscular, falta ou excesso de apetite, impaciência, dificuldade de concentração, irritabilidade, falta de ar, sudorese, entre outros.

#### 5.1.7.7 Nível de Insatisfação nas Tarefas que Executa

A maioria dos entrevistados (55%) relata estar insatisfeito, com as tarefas que executam. O motivo desses incomodo foi considerado pela maioria como sendo o desrespeito dos usuários com relação as suas atribuições.

Para outros, o incomodo é movido pelo cansaço proporcionado por movimentos repetitivos, e as escadas que causam cansaço físico excessivo, ou ao fato de auxiliar em tarefas de terceiros. Para evidenciar esse cenário descrito acima se apresentam excertos do discurso de alguns entrevistados.

*Fico insatisfeita, principalmente com tarefas rotineiras e repetitivas (E3).*

*Fico insatisfeita com tarefas que exige colaboração, o que nem sempre acontece (E7).*

*Existem tarefas que me causam insatisfação, não pela tarefa em si, mas por que não me sinto capaz de realizá-la de maneira satisfatória (E11).*

Percebe-se na fala dos entrevistados que a insatisfação gerada tem possíveis causas não da tarefa propriamente dita, mas das condições em que são realizadas, assim como o contato direto e permanente com o público, que é uma tarefa, que exige habilidade para torná-la prazerosa, bem como a dificuldade em se obter a colaboração dos colegas em determinadas tarefas.

#### 5.1.7.8 Hobbe Praticado Fora do Ambiente de Trabalho

A maioria dos entrevistados (55%) relataram ter como hobbe, o convivo com a família. O lazer para eles são as tarefas domésticas, que ficaram acumuladas durante a semana. Segundo a fala de alguns desses entrevistados, somente nos finais de semana, podem curtir os filhos, colocar os afazeres domésticos em dia, entre outros. Para evidenciar esse cenário descrito acima se apresentam excertos do discurso de alguns entrevistados.

*Tenho como Hobbe, curtir a família e cuidar da minha casa (E2).*

*Hobbe para mim, é ficar em casa, fazendo comidas gostosas e curtindo os filhos (E9).*

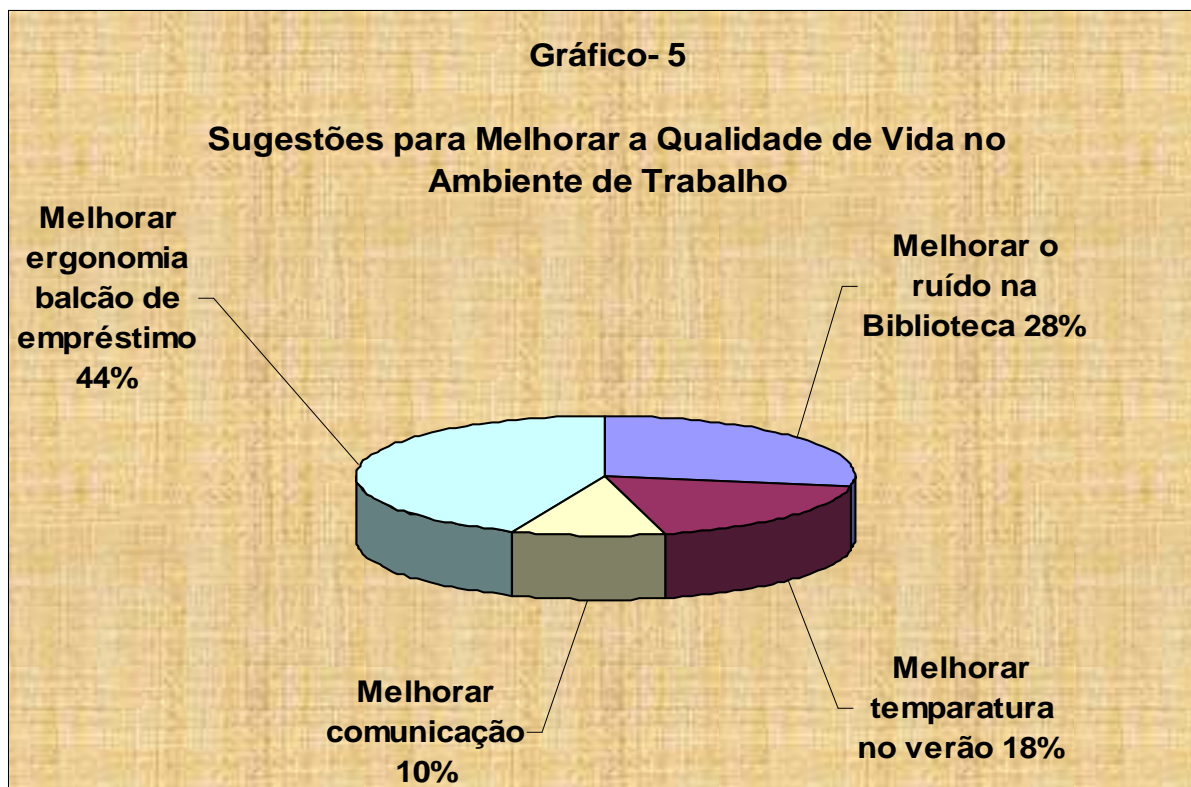
*Fico tão cansada, que meu hobbe preferido, é dormir bastante, quando posso é claro E(1).*

É natural que em grupo de estudo como esse, onde predomina o gênero feminino, o hobbe esteja voltado para os afazeres domésticos e para a família. No entanto, se constata que mesmo inconscientemente há uma forte cobrança emocional, existente por parte das mulheres em dar atenção à família, tendo como resultado não a descontração da mesma, mas de seus familiares.

#### 5.1.7.9 Sugestões dos funcionários para Melhorar a Qualidade de Vida No Ambiente de Trabalho.

Para a maioria dos entrevistados, (44%) para melhorar a qualidade de vida no ambiente de trabalho é preciso, fazer adaptações ergonômicas que eliminem os riscos laborais de origem física existente atualmente, como por exemplo, sensação física de desconforto, ou até mesmo dor, nos braços, pescoço, dedos e ombros, originada pela altura e largura do balcão de empréstimo que segundo eles é totalmente desproporcional a suas estaturas.

Outro fator relevante a ser considerado é o ruído existente no ambiente da informação, que para (28%) dos entrevistados, deve ser melhorado, urgentemente, pois o ruído intenso, aliado a falta de conscientização e educação de alguns usuários, desencadeia fatores de risco a saúde dos servidores, como estresse e falta de concentração no trabalho. Conforme demonstra o gráfico a seguir:



Fonte: Dados da pesquisa

Para evidenciar esse cenário descrito acima se apresentam excertos do discurso de alguns entrevistados.

*A qualidade de vida poderia ser melhorada, se houvesse menos barulho, e mais respeito as normas da unidade de informação (E7).*

*Com mobiliários ergonomicamente eficazes, a qualidade de vida, sem duvida melhora (E3).*

*Precisamos de carrinhos para guarda de material, menos barulhento e mais leve, assim como um balcão construído de forma correta, não para satisfazer a estética da estrutura, mas sim para satisfazer as necessidades ergonômicas básicas dos servidores que a utilizam como ferramenta de trabalho (E 4).*

A qualidade de vida para a maioria dos entrevistados neste tópico depende de reavaliação dos fatores de origem ergonômica e física, que segundo eles, são os elementos que mais prejudicam a qualidade de vida no ambiente de trabalho.

## 5.2 Observação do Ambiente

A observação do ambiente proposto neste estudo está direcionada para uma unidade de informação, que categorizamos ser mista, ou seja, convencional e eletrônica, por entendemos que se refere a um sistema de bibliotecas, onde os processos de atendimento ao usuário e os suportes de informação são híbridos. Os processos básicos da unidade de informação são de natureza eletrônica, automatizada, o que implica ampla utilização de computadores e de suas facilidades na construção de índices on-line, busca de textos completos e na recuperação armazenagem de registros.

Foi realizada a observação livre do trabalho na unidade de Informação, realizando observação direta das rotinas e do ambiente de trabalho da unidade durante os turnos da manhã, tarde e noite. Assim como consulta ao regulamento da unidade de Informação, ao regulamento da Instituição, as estatísticas mensais e anuais, a planta arquitetônica do edifício, a fim de identificarmos de forma ampla e concisa o ambiente de trabalho, e as tarefas prescritas para os trabalhadores.

Foi feita a observação direta sistemática da atividade de trabalho buscando a identificação das atividades efetivamente realizadas, através da técnica de observação de no máximo 30 minutos, intercalando uma pausa de quinze minutos, uma vez que longos períodos de observação são considerados desaconselháveis, devido à dificuldade de percepção de detalhes.

Através da utilização da técnica de observação direta, observou-se a coleta de dados referentes aos espaços, dimensionamento dos mobiliários e superfícies e posturas corporais adotadas pelos trabalhadores ao realizarem algumas atividades junto as suas atividades diárias, com vistas a averiguar a adequação dos equipamentos e setores de trabalho em relação às posturas corporais adotadas.

O objetivo foi observar o perfil dos servidores, assim como as condições físicas de trabalho, o trabalho em equipe, o processo de comunicação, o nível de flexibilidade e as condições de saúde no trabalho. O intuito será verificar se a unidade de informação está propensa a riscos, químicos, físicos e ergonômicos para os funcionários da biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Saúde da UEL. Ao observar o perfil dos servidores



propostos neste estudo, ficou evidenciado um grau de esclarecimento muito importante sobre os aspectos abrangentes desse estudo, essencialmente na necessidade latente de mudança de comportamento e no perfil do profissional na atualidade. Pois não é mais concebível que o profissional contemporâneo esteja voltado para o cumprimento de normas e regulamentos, principalmente nas bibliotecas chamadas convencionais, ou mistas. É comum ouvir destes profissionais frases do tipo: as atividades são sempre as mesmas, não há por que mudar.

Porém o que se observou neste estudo, foram características significativas de mudança de comportamento, onde há profissionais capacitados, engajados nos processos de evolução da área, onde a capacitação profissional é uma constante, onde consciência de direitos e deveres é conhecida pela maioria, inclusive sobre suas condições laborais de saúde.

Tudo isso se deve ao fato, de que a unidade de informação tem em seu quadro funcional, servidores já com vários anos de experiência, mas que não se prenderam ao estigma da profissão.

São profissionais que se atualizaram que possuem aptidões para a profissão escolhida, ou seja, tem amor pela profissão que escolheram. Isso é com certeza a característica mais positiva no perfil do quadro de funcionários observados neste estudo. No Brasil, é incomum, uma instituição pública ou mesmo privada, construir um prédio para ser uma biblioteca, utilizando as especificações adequadas para um ambiente agradável e próprio para estudo e pesquisa. Porém nota-se que o prédio observado neste estudo foi construído especificamente para abrigar a unidade de informação que é objeto desta investigação. A construção do prédio é belíssima, contou com a colaboração de uma equipe especializada para sua execução, inclusive com a participação de bibliotecários.

Trata-se de uma construção moderna, arrojada, com um design belíssimo, no, entanto verifica-se que em alguns aspectos, não é ergonomicamente correta, nem funcional. Em relação ao espaço físico, verifica-se que o espaço físico da Unidade de informação é agradável, limpo, amplo, arejado, embora já apresente sinais de superlotação em horário de

muito movimento. Acredita-se que o espaço em breve se tornará insuficiente para suprir as necessidades acadêmicas.

Foi construído com espaços suficientes para abrigar todos os ambientes necessários para a execução das tarefas pertinentes aos serviços prestados, com dois pavimentos, um térreo e primeiro andar. Consta do projeto original, no primeiro andar: portaria, recepção, três banheiros. (Masculino, feminino e um para portadores de necessidades especiais), um elevador de acessibilidade para portadores de necessidades especiais, um espaço reservado com acervo especial, salão de estudo, laboratório de informática, sala de reuniões, sala de processos técnicos, secretaria e setor de referência e sala de administração.

No andar térreo constam, três banheiros. (masculino, feminino e um para portadores de necessidades especiais), setor de circulação, acervo de livros e periódicos, depósitos, salas de estudos em grupo, salão para estudos individuais e em grupos, copa, sala para informática, e três espaços usados como depósito, sala de restauração, copa.

Em relação à acessibilidade, essa observação consiste na identificação de eventuais barreiras arquitetônicas presentes no ambiente da Unidade de Informação que possam representar obstáculo à mobilidade e orientação de usuários e colaboradores com deficiência. Através da observação das condições de acessibilidade do ambiente de trabalho, incluindo as áreas de acesso, circulação, sanitários, refeitório, mobiliário, buscando assegurar-lhes condições de mobilidade, com autonomia e segurança, no ambiente de trabalho.

Nota-se que neste sentido houve preocupação em adaptar o espaço físico da unidade de informação apenas no ambiente interno e somente em relação aos usuários portadores de necessidades especiais, na construção de banheiro e elevador adaptados para suprir essas necessidades. No entanto verifica-se que no ambiente externo houve falhas significativas com respeito à construção de uma rampa de acesso, entre o térreo e o primeiro andar, no lado externo da unidade de informação, já que o único meio de acesso entre esses dois pavimentos é uma escada com vários degraus, tendo em vista que o estacionamento fica no térreo.

Foi realizada a observação do ambiente interno e externo (Figura 1) por meio de fotografias para identificar a falta de acessibilidade para portadores de necessidades especiais.



**Figura 1** - Falta de Acessibilidade. Panorama Externo da Unidade de Informação

O panorama externo já demonstra falta de sensibilização em relação à falta de acessibilidade que afetam o relacionamento profissional. A sensibilização precede o ingresso do colaborador com deficiência na Unidade de Informação e é realizada junto aos gestores e futuros colegas de trabalho. Visa também estimular os participantes a expressar seus sentimentos, perceber os conceitos e crenças freqüentemente associados com a deficiência, propiciar uma melhor compreensão do tema e possibilitar a revisão de atitudes frente aos possíveis colaboradores com deficiência.

Atualmente a muitos portadores de necessidades especiais, com plena capacidade tanto para o trabalho, como para os estudos, mas é preciso que as Instituições estejam abertas para recebê-los com dignidade e respeito.

Outro fator falho é a largura entre as estantes, que impossibilita o acesso de quem usa cadeira de rodas.

A observação do ambiente interno (Figura 2) foi feita através de fotografias para identificar a falta de acessibilidade ao acervo para portadores de necessidades especiais.



**Figura 2** - Falta de Acessibilidade. Panorama Interno da Unidade de Informação

Com relação ao ambiente interno, também se observou barreiras arquitetônicas e de disposição das estantes onde está localizado o acervo, verifica-se que os pilares de sustentação do prédio, dificultam sobremaneira o acesso de cadeirantes ao acervo (Figura 3), tornando inviável a possibilidade de um cadeirante consultar os materiais com autonomia.

A ergonomia neste contexto se torna indispensável, tanto para ampliar as capacidades do portador de deficiência, como também para que as ocupações no mercado de trabalho estejam disponíveis para estes trabalhadores e que ofereçam condições ideais de trabalho, tanto em termos de acessibilidade como na adequação do ambiente de trabalho em estrutura física e organizacional. Constata-se que a largura entre uma estante e outra é insuficiente para que haja possibilidade de acesso, o que caracteriza uma



barreira tanto para os usuários portadores de necessidades especiais, como para possíveis servidores que ingressarem no serviço público.



**Figura 3 -** Falta de acessibilidade para o acesso ao acervo nas estantes

É comum no Brasil, não se pensar em dar condições satisfatórias de trabalho aos funcionários que tenham algum tipo de necessidade especial.

Por força da Lei 8.213/91 Art. 93. que prevê a inclusão de pessoas com deficiências (PCD) no mercado de trabalho para empresas ou Intituições que mantiverem acima de 100 funcionários em seu quadro funcional, essa

indagação se justifica tendo em vista que a Intituição mantém em seu quadro funcional, servidores portadores de necessidades especiais, No próprio sistema de Bibliotecas, da qual a unidade de Informação desse estudo faz parte, mantém em seu quadro, servidores portadores de necessidades especiais, porém não há nenhum tipo de adaptação ergonômica que estabeleça uma condição de trabalho satisfatória para esses servidores.

Não foi observado neste grupo de sujeitos investigados nenhum que seja portador de necessidade especial. No entanto como estabelece as próprias normas da Intituição, a qualquer momento, pode e deve ser incluído neste quadro funcional, servidores portadores de algum tipo de necessidade especial, e infelizmente esse servidor encontrará barreiras diversas para a realização de suas tarefas.

Assim como ocorre na luta pela não-discriminação de gênero e raça, também os trabalhadores especiais merecem ampla atenção na incessante batalha por justiça e igualdade social, e tem igual direito a um ambiente de trabalho satisfatório, que lhes proporcione dignidade e qualidade de vida.

Quanto a sua funcionalidade e ergonomia, considera-se insatisfatória, pois não consta do projeto original, sala de descanso para os servidores, sendo o existente uma adaptação feita por pressão dos funcionários, junto à chefia da época. Outro ponto falho é que denota bem, esse questionamento é a inexistência de um banheiro para funcionários, sendo que os existentes também são adaptados, e compartilhados com os demais usuários, o que dificulta o uso em certos horários.

A escada é outro ponto questionável, pois sua existência torna o prédio com características modernas, mas que funcionalmente é inviável, pois evidencia falhas importantes, como ocupação desnecessária de espaço físico, além de sua utilização obrigatória, causar cansaço físico significativo.

Reconhecendo a relevância desse meio de locomoção para usuários e servidores da Unidade de Informação sendo a escada o único meio de acesso entre os pisos térreo e piso superior, é que se constata essa barreira de locomoção entre os servidores da Unidade de Informação. Esse tipo de locomoção em excesso pode ocasionar doenças laborais aos colaboradores. A observação da disposição e da altura da escada, no espaço físico da Unidade de Informação (Figura 4), constituiu uma análise do ambiente de trabalho.





**Figura 4** - Altura e Disposição da Escada no Ambiente de Trabalho.

Outro ponto desfavorável é a distribuição dos setores, que torna inviável as tarefas executadas. Exemplo disso é o processo técnico que fica no primeiro andar, e os acervos que estão no andar térreo, obrigando os técnicos

a subir e descer várias às vezes às escadas, entre o processamento dos materiais informacionais e sua distribuição no acervo. Apontado pelos servidores como serviço cansativo, tendo em vista que se trata de uma escada de vários degraus. Embora exista um elevador para uso de portadores de necessidades especiais, nem sempre é possível utilizá-lo como transporte para esses materiais, pois além de não ser essa sua finalidade, está localizado em ambiente oposto ao ambiente de processo técnico. No inverno, observa-se que o ambiente é de frio intenso, a causa mais provável para gerar o desconforto térmico está relacionado à localização do prédio ser em local aberto, proporcionando fortes correntes de ar, devido a existência de várias janelas em paredes opostas. Motivo este que torna necessário manter as janelas e portas fechadas no inverno, o que pode acarretar maior proliferação de fungos e bactérias principalmente por ser um ambiente hospitalar, o que é considerado um risco biológico importante para os servidores da unidade de informação, conforme se verifica nas figuras 5 e 6.



**Figura 5** – Depósito Central de Lixo Hospitalar Instalado ao Lado da Unidade de Informação



Na figura 6 constata-se a proximidade da central de lixo hospitalar com a unidade de informação, sendo essa uma preocupação relevante, tendo em vista a alta periculosidade relatada na literatura sobre os perigos deste tipo de lixo para o ambiente e para os seres humanos, inclusive no tocante a polêmicas geradas em torno da distância em que esse material deve manter-se em relação às atividades ocupacionais. Sendo a sua contaminação um risco biológico gravíssimo aos colaboradores em suas atividades laborais.



**Figura 6** - Panorama do Ambiente Externo da Unidade de Informação

Segundo a literatura no inverno estamos expostos á vários tipos de doenças, principalmente em ambientes fechados, onde circulam várias pessoas em um mesmo ambiente.

as próprias pessoas e suas respectivas atividades ocupacionais são um dos maiores contribuintes para a poluição do ar em ambientes fechados. Não apenas pela liberação de dióxido de carbono através da respiração, ou de substâncias químicas pela transpiração, mas também pelo transporte de microorganismos (bactérias, fungos, vírus e ácaros). Além disso, o hábito de fumar somado ao desempenho de funções, como pintar, cozinhar e limpar, contribuem para a dinâmica de poluição do ar nesse tipo de ambiente (BRICKUS, 1999, p. 66)

Atualmente já existem estudos dos órgãos de responsáveis pela saúde, que denotam a importância de se monitorar as condições climáticas e o ar que respiramos, inclusive apontado fatores desencadeadores de doenças laborais relacionadas às condições ambientais nos ambientes de trabalho.

Segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), a SED é causada por emissões de contaminantes por fontes de várias origens, isoladas ou associadas, e pode produzir diversos sintomas. Essas condições ambientais adversas produzem altas taxas de absenteísmo e considerável redução dos níveis de produtividade do trabalhador. Os sintomas decorrentes da síndrome podem estar ligados a poluentes de origem química ou biológica (BRICKUS, 1999, p. 70).

É preciso observar o ambiente e os sintomas relatados pelos trabalhadores para se obter um diagnóstico preciso sobre os efeitos das condições ambientais nos ambientes de trabalho.

as pessoas podem reclamar de um ou mais dos seguintes sintomas: irritação e obstrução nasal; desidratação e irritação da pele, ocasionalmente associada a rachaduras na superfície da pele exposta ao ambiente; irritação e secura na garganta; irritação e sensação de secura nas membranas dos olhos; dor de cabeça, letargia e cansaço generalizado, levando à perda de concentração (BRICKUS, 1999, p. 70)

Tendo como foco esse estudo, constata-se que as insatisfações relacionadas às condições ambientais no inverno, são moderadas, e podem ser sanadas, com ações paliativas em curto prazo.

No verão, a temperatura dentro do ambiente de trabalho é considerada alta, o que causa bastante desconforto resultando em tensão no trabalho. O sol incide diretamente no prédio por estar localizado numa área aberta, conforme as figuras 7 e 8.



**Figura 7** - Panorama do Ambiente Interno da Unidade de Informação Quanto ao Controle Térmico no Verão.



**Figura 8** - Panorama do Ambiente Interno da Unidade de Informação Quanto ao Controle Térmico no Verão.

O sol incide diretamente no prédio por estar localizado numa área aberta, conforme mostram as figuras 9 e 10.





**Figura 9** - Panorama do Ambiente Externo da Unidade de Informação Quanto ao Controle Térmico no Verão.



**Figura 10** - Panorama do Ambiente Externo da Unidade de Informação Quanto ao Controle Térmico no Verão.



**Figura 11** – Visualização do Ambiente Externo da Unidade de Informação Quanto ao Controle Térmico no Verão.

Observa-se na figura 11, pela visualização externa da Unidade de Informação que arquitetura do prédio onde está instalada a Unidade de Informação desse estudo, propicia uma incidência muito forte e freqüente de raios solares, seria importante que o ambiente fosse climatizado, pois a climatização é o meio mais eficaz de se combater as variações climáticas, tanto no inverno como no verão, contribuindo assim para uma melhor qualidade de vida para os servidores e para aumentar a vida útil dos materiais.

No que se refere ao ruído, verificou-se que os problemas maiores ocorrem nos horários de movimento intenso, próximos a sala de fotocópias, e nos locais próximos, pois esse local transforma-se em ambiente de transição dos usuários que esperam o atendimento ou passam conversando, interferindo nos locais de estudo, e sala de estudo em grupo que ficam ao lado. Portanto, o ruído gerado neste espaço é prejudicial desencadeando desatenção e desconforto por parte dos acadêmicos, docentes e funcionários, com propensão alta de estresse. Conforme esclarece Ballonee Moura (2008, p. 2),

O ruído excessivo pode causar estresse pela estimulação do *Sistema Nervoso Simpático*, provocando irritabilidade e diminuindo o poder de concentração. Dessa forma, o ruído pode ter um efeito físico e/ou psicológico, ambos capazes de desencadear a reação de estresse. Este fator estressante pode produzir alterações em funções fisiológicas essenciais, como é o caso do sistema cardiovascular. O ruído também pode influenciar outros hormônios, como a testosterona, por exemplo, e dessa forma, pode ter efeitos prolongados sobre o organismo, considerando que as alterações hormonais são sempre de efeito mais longo. Experiências com pilotos de aeronaves na Argentina demonstraram que, ao ficarem expostos aos ruídos de alta intensidade das turbinas aéreas, sua produção de testosterona reduziu-se pela metade. Além disso, foi relatada uma forte correlação entre a perda de audição devida a ruídos e a concentração plasmática de magnésio.

Observação do ambiente da reprografia , constituindo uma análise do nível de ruídos do ambiente de trabalho (figuras 12 e 13 ).



**Figura 12** - Reprografia. Fator Desencadeante de Ruídos Dentro do Ambiente Interno.





**Figura 13** - Reprografia. Fator Desencadeante de Ruídos Dentro do Ambiente Interno

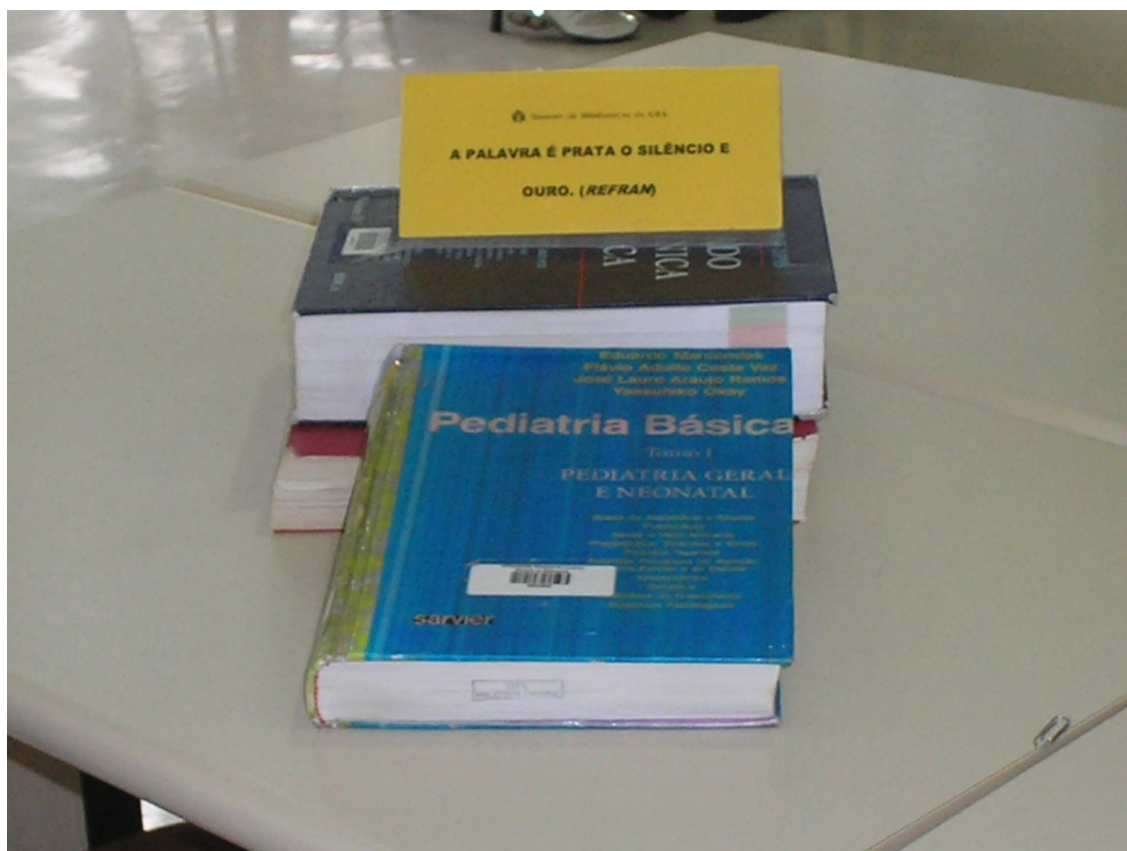
O ruído excessivo no ambiente da informação é motivado principalmente pela espera na fila de reprografia, o que desencadeia conversas paralelas entre os colegas que estão aguardando suas cópias.

Sendo esse um fator polêmico, que divide as opiniões dos profissionais da informação, acadêmicos e docentes da Instituição. Por um lado não se pode impor a lei do silêncio, pois isso contraria um direito fundamental do ensino, a comunicação e a liberdade de expressão considerada pela academia como sendo um complemento da educação.

Porém, esse diálogo entre os acadêmicos, no ambiente da informação, sendo na reprografia, nas mesas de estudo, ou na fila do atendimento, é visto como desrespeito, pois fere o direito de outros usuários, que querem fazer deste ambiente um local de estudo, assim como fere o direito dos funcionários, pois dizem ser o ruído um fator desencadeante de estresse.

Para tentar amenizar os problemas relacionados a esse fator, surgiu por iniciativa da chefia da Unidade de Informação, após reuniões com departamentos e o próprio Sistema de Bibliotecas da UEL, uma campanha

intitulada “Campanha do Bom Uso da Biblioteca” visando à conscientização dos usuários (figuras 14 a 16).



**Figura 14** - Campanha de Conscientização Para o Bom Uso da Unidade de Informação.

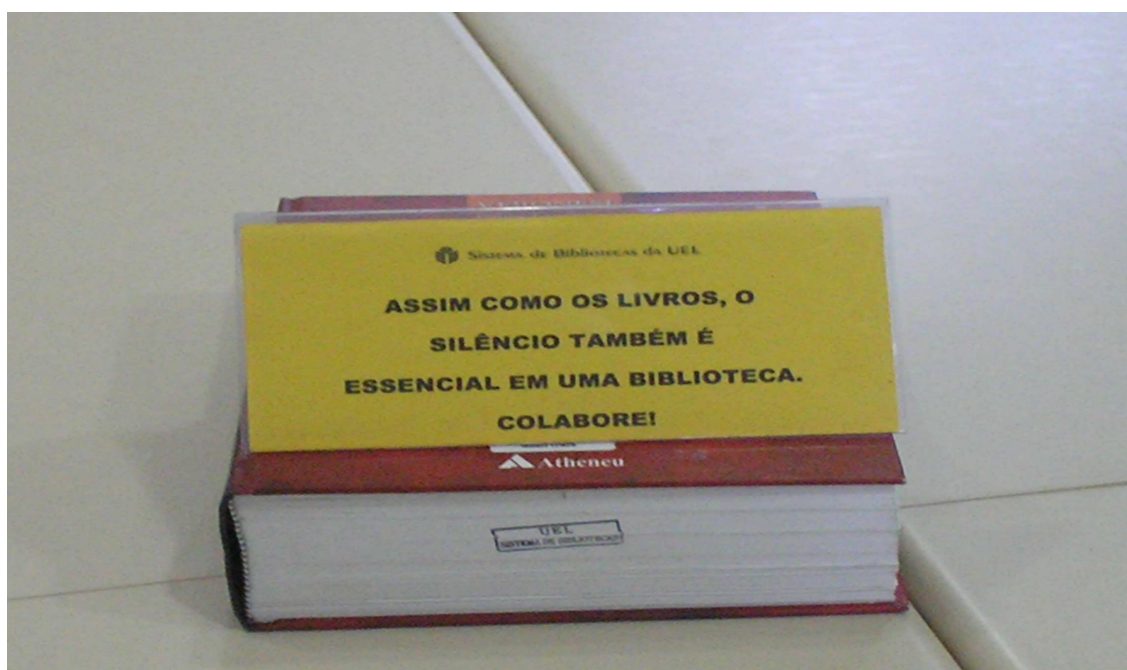
Constatou-se por meio da observação ser a conscientização, o método mais eficaz no combate ao ruído dentro da Unidade de Informação, principalmente em se tratando de um local democrático, onde só se é possível obter sucesso, onde há o comprometimento das pessoas como um todo, onde é preciso considerar as opiniões de forma imparcial, levando em consideração os direitos e deveres estabelecidos.

O ruído é um risco físico, constatado na literatura como sendo um importante gerador de estresse, e portanto deve ser amplamente divulgado entre a comunidade acadêmica e seus representantes, só assim será possível evitarmos que a poluição sonora, seja fator desencadeante de doenças laborais entre os servidores da Unidade de Informação estudada.





**Figura 15** - Campanha de Conscientização Para o Bom Uso da Unidade de Informação.



**Figura 16** - Campanha de Conscientização Para o Bom Uso da Unidade de Informação.



**Figura 17** – Faixa Explicativa sobre a Campanha de Conscientização, para o Bom Uso da Unidade de Informação.

No tocante a ventilação natural e artificial, o que se percebe é que a intensidade da ventilação natural é excelente. O que causa uma ventilação inadequada é o excesso de janelas, que provoca incidência de luminosidade excessiva, ocasionando reflexos de luz nos ambientes e monitores de computadores, uma vez que alguns destes estão posicionados perto de janelas, fazendo com que as mesmas permaneçam a maioria do tempo fechadas. Fato este que causa abafamento, prejudicando a ventilação natural, e obrigando a existência de uma boa ventilação artificial, que por sua vez não é satisfatória, devido ao número insuficiente de ventiladores (figuras 18 e 19).

O sistema de ventilação nos ambientes laborais deverá, sempre que possível, ser natural, pois, além de promover a adequada renovação do ar dentro da instalação, evita gastos desnecessários com energia elétrica e com sistemas de ventilação forçada. No entanto, caso se faça necessária a instalação de sistema de ventilação, ele deverá ser adequadamente dimensionado, de modo a garantir a renovação de todo o volume de ar contido no recinto.



A renovação de ar no ambiente de trabalho é necessária, principalmente devido ser o ambiente desse estudo dentro de uma unidade hospitalar.

Observa-se que o ideal seria a instalação de ar condicional em todo o ambiente da unidade de informação, pois isso permitiria uma climatização uniforme sem oscilações de temperatura.



**Figura 18** - Panorama Interno da Unidade de Informação. Pontos Críticos em Relação à Ventilação Artificial

Verificar-se que o ambiente da Unidade de Informação desse estudo, não contempla de forma total, todos os ambientes, o que contribui para uma ventilação precária, tornando alguns locais bem ventilados artificialmente, e outros sem ventilação nenhuma.



**Figura 19** - Panorama Interno da Unidade de Informação. Pontos Críticos em Relação à Ventilação Interna

Ao analisar a quantidade e a qualidade dos equipamentos na unidade de informação, ficou evidente que não há quantidade, nem qualidade suficiente para todos os setores, impossibilitando desta forma, que os colaboradores possam desenvolver suas tarefas com rapidez e eficiência. Analisando os equipamentos disponíveis no ambiente de Informação desse estudo, constata-se que a maioria, precisa de constante manutenção, o que nem sempre é possível devido a burocracia existente nos órgãos públicos, outros precisam ser adaptados para um melhor manuseio, o que favoreceria problemas relacionados aos riscos ergonômicos, e há ainda alguns equipamentos que apesar de serem fundamentais no ambiente de trabalho, não existe de forma que contemple todos os setores, como por exemplo: como apoio para os pés, carrinhos de guarda de material mais leves e de melhor manuseio.

Com relação as posturas corporais no ambiente de trabalho constatou-se que os funcionários utilizam hábitos incorretos de postura tanto no uso dos equipamentos, quanto no uso do mobiliário, adotando postura incorreta. As cadeiras possuem encostos, porém, não estavam reguladas de acordo com a



estatura dos funcionários e não havia suporte para os pés em todos os locais de trabalho. Foi realizada a observação da postura dos funcionários e os postos de trabalho foram fotografados, assim como as tarefas executadas pelos funcionários, constituindo uma análise estática do ambiente de trabalho. Verificou-se nas figuras (20 e 21) um deslocamento corporal totalmente inadequado, pois essa rotação constante, ocasiona distúrbios de coluna, braços, pescoço, mãos, que efetuados repetidamente levam a sérios riscos laborais no ambiente de trabalho.



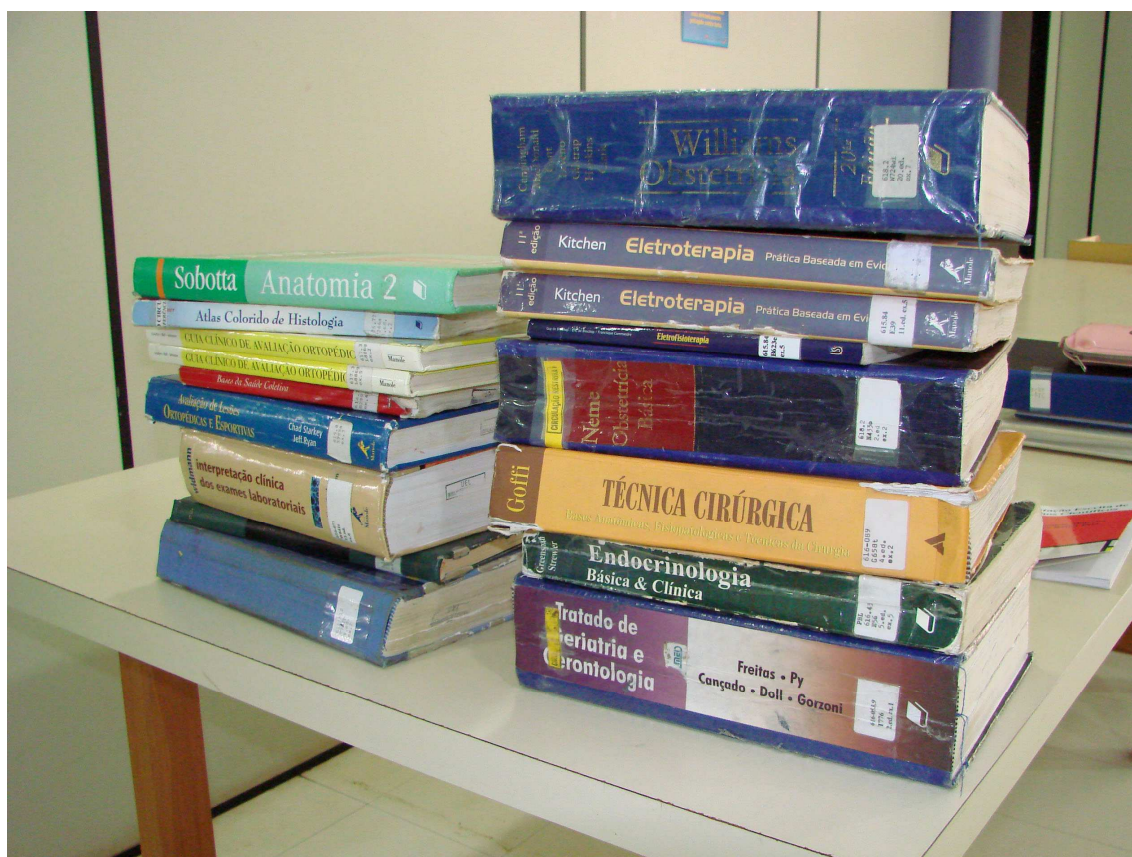
**Figura 20** - Postura Adotada pelos Funcionários no Ambiente de Trabalho



**Figura 21** - Postura Adotada pelos Funcionários no Ambiente de Trabalho

Observou-se neste estudo, que os servidores da Biblioteca Setorial do Centro de Ciencias da Saude da UEL, relataram pontos dolorosos possivelmente decorrentes da má postura e pelos movimentos repetitivos ocasionados pelas atividades laborais. Observou ainda que a maioria (90%) dos servidores, tem posturas inadequadas para o trabalho, conforme a pequena amostra demonstrada nas figuras acima, posturas inadequadas prejudicam sobremaneira nossa saúde, pois exercem diariamente pressão em determinadas partes do nosso corpo, provocando dores intensas e possível afastamento do trabalho. Com relação a ergonomia dos mobiliarios e dos equipamentos disponiveis para o trabalho, percebeu-se que equipamentos como: carrinhos para guarda de material são pesados e barulhentos, e que a disposição do balcão de empréstimo é incorreto, tanto na largura, como na altura, pois impossibilitam a distribuição correta dos equipamentos de trabalho, forçando os funcionários a trabalharem com posturas inadequadas.

Outro ponto importante averiguado foi o peso excessivo dos suportes informacionais impressos (figura 22) que forçam movimentos incorretos de postura nos funcionários, impossibilitando desta forma que os servidores executem suas atividades com a postura correta; esse desajuste ergonômico verificado no ambiente de informação, é relevante se considerarmos o fluxo de serviços executados no setor de circulação nos horários de movimento e a quantidade de servidores responsáveis por essas funções. Averigou-se que esses desajustes impedem os servidores de desenvolverem suas tarefas com eficácia e eficiência, e fundamentalmente sem danos laborais.



**Figura 22-** Volume e Peso dos Livros da Unidade de Informação

Estudos na medicina e na fisioterapia, alertam para a necessidade de adotarmos posturas corretas no ambiente de trabalho, em relação ao limite de peso, é observado que varia de acordo com o biótipo de cada pessoa. No entanto os cuidados em torno da postura utilizada na locomoção com esses pesos é que deve ser rigorosamente seguidos, pois dependendo da postura e



do manejo desses suportes volumosos e pesados, e que o nosso corpo reagira satisfatoriamente ou insatisfatoriamente.

Na observação feita sobre o trabalho em equipe, o estudo propiciou uma compreensão da unidade de Informação, sob a perspectiva das mudanças ocorridas no perfil do profissional da Informação e das mudanças internas e externas ocorridas para acompanhar a evolução da área por meio dessas transformações.

Pode-se inferir que as transformações nos ambientes de informação não ocorrem somente pela imposição do conhecimento e uso das ferramentas tecnológicas, mas também pela existência do trabalho em equipe.

A compreensão da importância do trabalho em equipe deve ser valorizada por um conjunto de valores que tornam viáveis a reflexão e novas práticas de trabalho na atualidade.

Durante as observações realizadas, verificou-se que o trabalho em equipe na biblioteca setorial pode ser caracterizado como satisfatório, não pelas relações interpessoais, mas sim, pela consciência individual de cada um, sobre a importância desse trabalho.

Observou-se que o significado do trabalho em equipe para os servidores entrevistados está voltado mais para o aspecto organizacional e também como um meio de satisfação pessoal, embora todos os servidores valorizem o trabalho em equipe, o que prevalece ainda é o resultado individual.

Ficou evidente que na Unidade de Informação investigada, as tarefas estão bem distribuídas, e que a maioria dos servidores possuem conhecimento sobre a execução das mesmas, o que é altamente positivo. No entanto, nota-se certa resistência na colaboração, o que contribui para que o servidor se sinta descomprometido com as tarefas alheias. Esse fator denota muito bem a deficiência do espírito de equipe. É importante ressaltar que é salutar estar comprometido com as tarefas que são atribuídas a cada um, e que se tenha domínio sobre as atividades, porém é fundamental a disposição em colaborar com outros colegas de trabalho. A colaboração é um processo de aprendizagem mútua, reforça os laços no trabalho de forma saudável e permite expandir os conhecimentos.

Verifica-se que o descontentamento dos entrevistados sobre a eficiência da comunicação no trabalho se deve principalmente por ser a



unidade de informação uma Biblioteca Setorial, dificultando de certa maneira que a comunicação flua em tempo real. Outro ponto considerável falho na comunicação se acentua devido ao macro ambiente da Instituição e do comodismo dos próprios servidores que esperam que a comunicação chegue até eles de forma eficaz, não aproveitando os meios existentes para se manter atualizados.

Observa-se que os servidores sempre querem cooperar e participar nas tomadas de decisões. A comunicação é uma ferramenta primordial neste sentido, cabe a direção ou a chefia proporcionar uma comunicação igualitária, tanto para satisfazer os interesses próprios dos servidores, quanto para proporcionar maior qualidade nos serviços prestados. Isso proporcionará maior satisfação e dignidade para seus colaboradores, pois a comunicação promove um sentimento de valorização pessoal dentro da instituição, sentir-se respeitado é um dos desejos mais fortes da natureza humana.

A comunicação interna é fator importantíssimo nas relações de trabalho, é por meio de uma boa comunicação interna que se torna possível à disseminação de informações de maneira eficaz, fortalecendo os propósitos e os objetivos finais dentro da unidade de informação.

Não se pode esquecer que falhas na comunicação proporcionam um clima de ampla especulação dentro do ambiente de trabalho, causando enormes prejuízos , através de fofocas e desentendimentos. Fica evidenciado que falhas na comunicação, ou até mesmo a falta de comunicação, desencadeiam fatores de estresse na maioria dos servidores deste estudo.

A comunicação quando flui de maneira correta proporciona compreensão e respeito mutuo; saber ouvir, entender e atender as propostas e necessidades apontadas ou sugeridas representam uma importante proposta para que se possam evitar ruídos e assim buscar o desenvolvimento de um bom clima organizacional sem rivalidades ou distúrbios na comunicação.

Assim, como a comunicação percebe-se existir na equipe de servidores da Unidade de Informação investigada certo receio em articular suas idéias.

Analizou-se durante a observação do ambiente, que embora exista uma chefia aberta a novas idéias, nem todos os servidores estão dispostos a articular suas idéias, por não acreditarem em sua aceitação, o que revela falta de motivação que propicie essa mudança de comportamento. O volume de

informações existentes é notadamente maior, a cada dia, assim é evidente que haja na unidade de informação, um aumento no volume de informações. O que se percebe, no entanto, é que nem todos os servidores estão aptos para assimilar toda essa mudança, o que acaba gerando sobrecarga mental no trabalho, exigindo do trabalhador maior concentração e agilidade mental.

Entretanto, as ações da Instituição em promover cursos de capacitação adequados para suprir a capacitação dos servidores, ainda são feitas de forma lenta e insuficiente, e não supri todas as necessidades de treinamentos necessários, como exemplo, pode-se citar o fato de que os computadores estão instalados com programas Linux para os usuários da Unidade de Informação, sem que os funcionários tenham sido treinados. O que causa constrangimento na maioria dos funcionários que quando são solicitados, não podem atender as necessidades dos usuários.

Em relação ao nível de flexibilidade, nota-se que o conceito de reuniões para os servidores da Unidade de Informação pesquisada está distorcido, e é insuficiente. Um dos motivos para essa distorção é o conceito de que reuniões são realizadas para relatar fatos e propor soluções. No entanto, perde-se a chance de realizar reuniões com mais frequência, para aproveitar tantos outros benefícios que podem surgir a partir das questões levantadas rotineiras. Como por exemplo: propor idéias, identificar ações, desenvolver ações, promover a comunicação, ouvir e ser ouvido.

Enfim a reunião é um importante encontro onde se tem a oportunidade de expor opiniões, em uma equipe onde há frequência de reuniões, provavelmente não exista deficiência na comunicação, nem na articulação de idéias.

Constata-se que uma das dificuldades percebida foi à ausência de integração entre os departamentos. Um dos motivos foi à distância entre a Unidade de Informação Central com a Setorial, tornando essa integração inviável. É considerado normal que dentro de uma Instituição de grande porte como a Instituição em que a unidade de informação esta inserida, haja somente integração entre os departamentos mais próximos.

No entanto, essa falta de integração ocasiona muitas vezes distorções entre departamentos, e falhas na comunicação, o que é considerado dentro dos novos modelos trabalhistas, prejudiciais não somente ao micro ambiente,

mas como também ao macro ambiente, tornando-se necessárias ações de minimizem essas distâncias e promovam essas integrações da melhor maneira possível.

Em relação às condições de saúde para o trabalho, na unidade de informação pesquisa, embora tenha sido considerada satisfatória, constatou-se que há pontos críticos tanto em relação à sensação física, quanto à sensação mental, no ambiente de trabalho. Devido às atividades laborais desenvolvidas. Percebe-se que há um nível de estresse muito significativo entre os profissionais, assim como há atividades que desencadeiam um processo de desgaste físico relevante.

Ao analisar as dores relatadas pelos funcionários, verificou-se que são desencadeadas por posturas inadequadas, ocasionadas, tanto pela desinformação dos próprios servidores, ou, em consequência de disposição de setores, e mobiliários ergonomicamente incorretos.

Embora não tenha sido relatado afastamento médico por motivos laborais, observaram-se queixas desses servidores, embora, por comodismo, ou falta de esclarecimentos, não procuram ajuda médica. O fator de agravo neste sentido é a automedicação, relatada pelos servidores como sendo a automedicação uma prática comum entre eles.

O ponto crítico percebido foi o alto nível de estresse que há no ambiente de trabalho, que tem como fator desencadeante as insatisfações com a política da Instituição, devido burocracia excessiva na Instituição e a insatisfação na execução das tarefas executadas. Ficou evidenciado, que o hobby praticado pelos servidores, é dentro do ambiente familiar, denotando a falta de tempo, ocasionando a carência desses profissionais, em compartilhar esses momentos com a família. Como ressalta, Ballone e Moura (2008, p.3),

Inicialmente devemos ter solidamente em mente, que o estresse não é uma doença limitada por si própria. Ele proporciona o desenvolvimento de outros males. O estresse pode ser entendido como um estado de desequilíbrio da pessoa (veja que não é usado o termo mental nem físico) que se instalam quando esta é submetida a uma série de tensões suficientemente fortes ou suficientemente persistentes. Supondo que o ser humano moderno divide sua vida entre sua casa, seu trabalho e sua sociedade cultural, não há como procurar tratar do estresse determinado por causas exteriores, sem comentar sobre os estressores possivelmente oriundos desses 3 ambientes.

Contudo verificou-se que a Unidade de Informação investigada pode ser caracterizada como sendo uma administração participativa, os funcionários contribuem para resolver problemas; existe alternância entre as tarefas difíceis e fáceis; existe a possibilidade dos servidores decidirem sobre o modo de realizar as tarefas; e o fluxo da informação fornecida é suficiente para controlar a tarefa internas pertinentes aos seus cargos, porém é insuficiente para mantê-los informados em âmbito geral.

O que se percebe, quanto à insatisfação relatada na maioria dos tópicos apresentados na entrevista proposta, é que há um senso crítico muito apurado, por parte dos servidores entrevistados, trata-se de uma equipe esclarecida e consciente dos seus direitos, porém tímida e desmotivada em propor mudanças que lhes proporcione melhor qualidade de vida no ambiente de trabalho.

Partindo desse princípio, observa-se pelo perfil do profissional da informação deste estudo, que para melhorar a qualidade de vida desses profissionais, e como consequência promover melhores condições de saúde é preciso atuar principalmente em queixas relacionadas à ergonomia. Assim como um investimento efetivo por parte da instituição em promover cursos específicos, direcionados as necessidades de cada órgão e setor, tendo em vista as especificidades tanto das atividades desenvolvidas, como das aptidões de cada colaborador. Pois o panorama observado demonstra dificuldades encontradas neste sentido.

O fator positivo constatado tanto na Intuição de forma macro, como no ambiente interno da Unidade de Informação são as transformações benéficas ocorridas na mentalidade dos gestores que detém poder de decisão, fica evidente que estamos caminhando para um futuro muito promissor nas relações de trabalho entre gestor e colaborador. O fator decisivo neste sentido é o novo plano de ascensão profissional, implantado recentemente na Intuição, que embora apresente entraves burocráticos e políticos, causando transtorno, ansiedade e descontentamento em alguns aspectos, relacionado aparentemente pela falta de treinamento básico dos setores competentes, o que é compreensivo tendo em vista que se trata de um novo modelo de ações, nos recursos humanos da Instituição. O fato é que essa é a maior conquista

concreta obtida em muitos anos, e certamente serve como mola propulsora para profissionais, conscientes, dotados de censo crítico responsáveis, idôneos, e que tenham a capacidade tácita de perceber em si mesmos, as chances que lhe estão sendo oferecidas pela Intuição. Por outro lado é preciso que a Intuição tenha gestores conscientes de seu papel, e que tratem essa conquista obtida por meio de muita luta dos trabalhadores, com lisura, imparcialidade, responsabilidade e acima de tudo que haja igualdade de direitos a todos independente da posição hierárquica que venham a assumir na Instituição.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Atualmente está bastante aguçada a percepção de que o trabalho tem conseqüências sobre a saúde das pessoas. Para uma concepção mais ampla das relações que se situam entre a saúde e o trabalho, é conveniente buscar-se um elo entre diversos fatores que justifiquem a crescente preocupação entre a Medicina do Trabalho, a classe patronal e os empregados de uma forma geral. Transformações substanciais ocorrem na sua qualificação.

O trabalhador que tinha conhecimento sobre o conteúdo do seu trabalho passou, pouco a pouco, a ter receio em executar suas tarefas. O uso de novas tecnologias impõe ao colaborador maior exigência em termos de qualidade e agilidade para a execução do trabalho, o que está estritamente relacionado com a expansão de doenças laborais nos ambientes organizacionais.

Nesse contexto surge nas novas relações de trabalho os grupos de riscos químicos, físicos, ergonômicos entre outros, que ingressam nas estatísticas alarmantes de doenças ocupacionais que mais afetam os trabalhadores brasileiros, do Ministério do Trabalho, aumentando a necessidade de buscar recursos entre os órgãos públicos em conjunto com a sociedade para acionar mecanismos em defesa do trabalhador e também de instituições públicas e privadas.

Entre os trabalhadores das bibliotecas Brasileiras, verifica-se também haver inúmeras possibilidades de contaminações por riscos laborais, dependendo das especificidades de cada espaço utilizado como bibliotecas, ou, seja, é de conhecimento de profissionais da informação, que a maioria de nossas bibliotecas, não foram construídas para esse fim, mas são pequenas salas adaptadas, ou algum espaço que possa ser disponibilizado com esse intuito, o simples fato de haver esses ajustes para acomodar os ambientes de informação, já são por si só causadores de distúrbios laborais, inúmeros exemplos podem ser citados, como: espaço físico inadequado, condições ambientais precárias, mobiliários ergonomicamente incorretos, enfim, vários fatores considerados pela literatura como desencadeadores de doenças laborais.

Considerando esse novo cenário é que se consolidou o objetivo desse estudo que foi investigar o local de trabalho e as possíveis doenças laborais relacionadas ao ambiente de trabalho da biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Saúde da Universidade estadual de Londrina.

Pensando no ambiente da Unidade de Informação objeto desse estudo, é relevante também considerar que o espaço esta localizado dentro de uma unidade Hospitalar, o que já denota preocupação especifica, considerando o ambiente de instalação da Unidade de Informação. No Brasil, o Ministério da Saúde (BRASIL, 1995), por meio da publicação “Segurança no Ambiente Hospitalar”, destaca uma quantidade muito grande de riscos laborativos que podem interferir na saúde dos colaboradores destas Instituições, denominando os riscos ocupacionais em: físicos, químicos, biológicos e mecânicos e ergonomicos . Dissemina também conceitos para o desenvolvimento de uma política na área de segurança em Unidades hospitalares, proporcionando orientações aos trabalhadores que resultem em ações protetoras aos funcionários , aos usuários internos e externos desses ambientes.

Considerou-se a partir desse cenários, os riscos, quimicos, físicos e ergonomicos para a investigação desse estudo. Os resultados demonstraram que os fatores de risco que apresentaram maior incidência de doenças laborais são os riscos físicos e ergonômicos, apontados pela maioria dos servidores, que relataram algum problema músculo-esquelético durante sua atividade laboral, além do alto nível de estresse a que estão expostos. A investigação teve por finalidade apontar elementos para subsidiar as ações da Intituição na busca da humanização da tecnologia, da melhoria das condições de trabalho e da qualidade de vida verificando os aspectos físicos, químicos e ergonômicos no ambiente de trabalho e de seus respectivos setores. Ao diagnosticar os fatores ergonômicos por meio dos relatos dos servidores foi possível concluir que as posturas de trabalho associadas às atividades desenvolvidas pelos profissionais da informação, neste estudo, eram inadequadas e que a permanência da postura estática são fatores significativamente fortes na decorrência de desordens provocadas no sistema musculo esquelético.

Os riscos ergonômicos considerados se devem a disposição inadequada de setores como o processamento técnico, assim como a ergonomia do balcão de empréstimo no setor de circulação, e alguns equipamentos de trabalho, como o carrinho de recolhimento e guarda de materiais. Outro fator importante é o alto índice de estresse, verificado como principal objeto de incidência de doenças laborais.

O ambiente de trabalho se transforma a cada dia, assim como o avanço tecnológico, no entanto há uma dificuldade muito grande por parte dos trabalhadores em acompanhar essa evolução.

Toda essa pressão vivida na atualidade com competitividade excessiva, desgastes interpessoais, exigência de aperfeiçoamento profissional, promovem nos trabalhadores desafios constantes levando os estressores desencadeantes de doenças laborais. Podemos salientar que existe uma competição injusta, impostas pelas novas exigências trabalhistas, ditas modernas e evolutivas, onde a cada dia superamos nossos próprios limites. No entanto, nesta corrida desenfreada pela superação, acaba-se esquecendo da condição de humanos, e passa-se a experimentar doenças de ordem física e emocional, que se carrega para a vida toda.

Os problemas relacionados a esse novo paradigma representam uma parte importante das preocupações dos gestores. Para resolvê-los, tem-se buscados mecanismos de gestão que visam identificar rapidamente esses transtornos, determinar suas origens e corrigi-los.

Apesar dos esforços investidos nessas atividades, vários problemas persistem, fazendo os administradores acreditarem que o desempenho organizacional depende das decisões e dos comportamentos daqueles que realizam o trabalho e daqueles que são responsáveis pela administração de sua progressão. No entanto, os esforços para reorganizar e reforçar os comportamentos produtivos ainda não é suficiente perante as novas técnicas de trabalho existentes, exigindo cada vez mais produtividade e excelência de seus colaboradores no trabalho.

Esquecemos que os avanços tecnológicos e a evolução do mundo moderno, são mecanismos feitos pelo homem e para o homem, somos o domínio e não os dominados. Todo esse conflito do homem com a máquina, aliados a falta de reconhecimento dessa realidade, por parte dos órgãos



dirigentes piora muito a vida dos trabalhadores principalmente quando não há clareza nas regras, normas e nas tarefas que compete a cada um dos trabalhadores, assim como os ambientes de trabalho projetados para o ter e não para o ser. Ambientes insalubres, onde falta um estudo mais aprofundado das condições ergonômicas e das ferramentas adequadas para a execução do trabalho.

Na estrutura organizacional da Instituição de forma macro, constata-se que os cursos de aperfeiçoamento são insuficientes diante das exigências da própria Instituição, ou então são privilégio de alguns, embora esse cenário já apresente sinais de reestruturação, ainda levará um tempo para que a condição de competitividade seja de igualdade de oportunidades para todos. No que se refere aos riscos ambientais como: ruídos, iluminação e clima. Sugere-se que estes fatores devam ser novamente avaliados em conjunto com arquitetos, engenheiros e bibliotecários para que em conjunto possuam meios de viabilizar melhorias dos fatores ambientais. Pois quanto mais rápido forem tomadas medidas para minimizar os prejuízos do conforto ambiental, mais cedo se evitará o surgimento de doenças laborais relacionadas a esses fatores. Verificou-se também que a disposição dos setores e dos mobiliários de trabalho devem também ser revistos, e readequados. A postura adotada pelos servidores também necessita de treinamento e orientação, pois se observou que procedimentos mínimos para utilização de uma postura correta estavam sendo menosprezados.

Ressalta-se que não adianta impor equipamentos ou novos softwares, sem o devido treinamento e tempo de assimilação desses novos mecanismos de trabalho. Muitos estudos estão sendo desenvolvidos, mas cabe reforçar que cada ambiente necessita um estudo específico conforme suas especificidades e, sobretudo de um acompanhamento da capacidade de assimilação de cada pessoa. Verifica-se que as mudanças ocorridas nos últimos tempos, no ambiente macro da Instituição, em relação às novas possibilidades de ascensão salarial, aliadas a fatores físicos, como ruído, falta de equipamentos adequados, assim como fatores emocionais como: definição clara de responsabilidades quanto a tarefas executadas, dificuldades nas relações interpessoais, baixa auto-estima, incertezas sobre o futuro, são fatores que

precisam ser revistos dentro da Instituição e direcionada de forma efetiva para a Unidade de Informação.

Constata-se que a qualificação para os trabalhadores deveria ganhar um sentido mais humanizado, no qual a formação para a cidadania assumisse prioridade. Percebe-se, então, a necessidade de se propor uma perspectiva mais humana, na qual o homem possa ser valorizado e o desenvolvimento de habilidades ocorra numa perspectiva que agregue qualidade de vida com responsabilidade.

É preciso que tenhamos em mente, que o homem é a máquina mais perfeita e pronta para o trabalho que existe independente da função que lhe é atribuída, ele estará sempre apto a desempenhá-la com eficiência, basta que haja por parte de outro homem, seu semelhante, um olhar capaz de captar por meio de sua essência a essência do outro, quando isso acontecer, quando formos capazes de enxergarmos no outro, nossos próprios defeitos e qualidades, estaremos prontos, para investirmos todos os conhecimentos, adquiridos desde os tempos primórdios até os tempos atuais, ditos tecnológicos, na valorização da capacidade humana, de superar seus próprios medos, fragilidades e inseguranças perante um futuro de incertezas cada vez maior.

Por fim, é preciso haver cada vez um maior engajamento na luta pelas condições salubres de trabalho. Os profissionais da informação reafirmam sua importância e seu valor para o mundo do trabalho, isso inclui melhores condições de trabalho, ambientes salubres, qualidade de vida satisfatória, onde os riscos ocupacionais sejam eliminados ou pelo menos minimizados em seus ambientes de trabalho. O argumento que respalda essa mudança é as crescentes pesquisas que demonstram o avanço de distúrbios laborais em profissionais da informação, a maioria deles relacionados a condições insalubres de trabalho. Para isso é preciso esclarecendo tanto colaboradores como gestores, melhorando a qualidade de vida nos ambientes de trabalho. Somente com essa ampla e diversificada atuação, estará se reafirmando plenamente a toda a sociedade uma nova mentalidade em quem tem poder de mando, seja para inserção no processo social maior, no qual desenvolverão suas capacidades de atuação como profissional, exercendo a cidadania em sua plenitude, em prol do desenvolvimento da nação.

Espera-se que os resultados e as observações expressas neste estudo sejam propagados e tornem-se um instrumento útil na busca de novas perspectivas de atuação do profissional da Informação, onde o florescer de novas competências estejam ligadas a condições de trabalho dignas a todos os profissionais que atuam em ambientes informacionais, servindo como colaboração para futuras parcerias conduzindo a novas e importantes contribuições para estudos futuros.

## REFERÊNCIAS

ALVIM, M. B. **Contato e cultura organizacional**: ensaio para um modelo psicológico de análise organizacional na perspectiva da abordagem gestáltica. 2000. 263 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, Brasília, 2000.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ERGONOMIA. Disponível em: <<http://www.abergo.org.br/>>. Acesso em: 10 set. 2008.

AUTOMEDICAÇÃO. **Revista da Associação Médica Brasileira**, São Paulo, v. 47, n. 4, p. 269-95, out./dez. 2001.

BALLONE, G. J.; MOURA, E. **Estresse e trabalho**. Disponível em: <<http://www.psiqweb.med.br/site/?area=NO/LerNoticia&idNoticia=67>>. Acesso em: 20 set. 2008.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, 1988.

BRASIL. Ministério da Saúde. Organização Pan-americana da Saúde. A investigação das relações trabalho-saúde, o estabelecimento do nexos causal da doença com o trabalho e as ações decorrentes. In: \_\_\_\_\_. **Doenças relacionadas ao trabalho**: manual de procedimentos para os serviços de saúde. Brasília: Ministério da Saúde, 2001. cap. 2, p. 27-36.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Assistência a Saúde. **Segurança no ambiente hospitalar**. Brasília: Secretaria de Assistência a Saúde, 1995.

BRICKUS, L. S. R.; AQUINO NETO, F. R. A qualidade do ar de interiores e a química. **Química Nova**, Rio de Janeiro, v. 22, n. 1, p.65-74, jan./fev.1999.

CAVALCANTE, C. A. A. et al. Riscos ocupacionais do trabalho em enfermagem: uma análise contextual. **Ciência Cuidado e Saúde**, Maringá, v. 5, n.1, p. 88-97, jan./abr. 2006. Disponível em: <<http://www.portalbvsenf.eerp.usp.br/pdf/ccs/v5n1/v5n1a11.pdf>> Acesso em: 12 maio 2008.

CHIAVENATO, I. Teoria das relações humanas. In:\_\_\_\_\_. **Introdução à teoria geral da administração**. 6.ed. Rio de Janeiro: Campus, 2000a. cap. 5, p. 114

CHIAVENATO, I. Decorrências da teoria das relações humanas. In: \_\_\_\_\_. : **Introdução à teoria geral da administração**. 6. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2000b. cap. 6, p. 142.

CONFERÊNCIA Internacional do Trabalho. In: SEGURANÇA e medicina do trabalho. 53. ed. São Paulo: Atlas; 2003. p. 471-476.

CORDEIRO, R. et al. Exposição ao ruído ocupacional como fator de risco para acidentes do trabalho. **Revista de Saúde Pública**, São Paulo, v. 39, n. 3, p. 465, jun. 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rsp/v39n3/24801.pdf>>. Acesso em: 11 maio 2008. doi: 10.1590/S0034-89102005000300018.

EVANGELINOS, P.; MARCHETTI, E. **Legislação de segurança e medicina no trabalho**: manual prático. [São Paulo]: FIESP/SIESP, [2003]. Disponível em: [http://www.fiesp.com.br/download/legislacao/medicina\\_trabalho.pdf](http://www.fiesp.com.br/download/legislacao/medicina_trabalho.pdf). Acesso em: 09 jun. 2008

FRANÇA JÚNIOR, N. R. PILATTI, L. A. Gestão de qualidade de vida no trabalho (GQVT): modelos que os líderes e gestores podem utilizar para propiciar uma melhor qualidade de vida no trabalho. In: SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 9., 2004, Bauru. **Anais...** Bauru, 2004. p.1-11

FERREIRA, D. T. Profissional da informação: perfil de habilidades demandadas pelo mercado de trabalho. **Ciências da Informação**, Brasília, v. 32, n. 1, p.42-49 jan./abr. 2003.

GIL, A. C. Como classificar as pesquisas? In: \_\_\_\_\_. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas; 2002. cap. 4, p. 51-57.

HELOANI, J.R.; CAPITÃO, C. G. Saúde mental e psicologia do trabalho. **São Paulo Perspectiva**, São Paulo, v. 17, n. 3, p. 102-108, abr./jun. 2003. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/spp/v17n2/a11v17n2.pdf>. Acesso em: 25 maio 2007.

HIRIGOYEN, M. F. **Mal estar no trabalho**: redefinindo o assédio moral. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002. p. 27.

LACAZ, F.A.C. Qualidade de vida no trabalho e saúde /doença. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v.5, n.1, p.151-161, 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csc/v5n1/7086.pdf>> Acesso em: 26 maio 2007.

LAGO, S. C. B. **Aplicação prática de atividades de inspeção de segurança e elaboração de mapa de riscos**. 2000. 8 f. (Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2000. Disponível em: <[http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENESEP1998\\_ART071.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENESEP1998_ART071.pdf)> Acesso em: 20 jan. 2008.

LANGOSKI, M. S. P. **Fatores ergonômicos e agentes estressores na atividade dos profissionais do Triathlon**. 2002. 149 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002. Disponível em: <<http://teses.eps.ufsc.br/defesa/pdf/12399.pdf>> Acesso em: 20 abr. 2008

LIMA, J. A. M. C. **Segurança e saúde mental do trabalhador**: um enfoque psicodinâmico do sofrimento psíquico - estudo de caso com operadores e

controladores de tráfego da ponte Rio-Niterói. 2002. 139.f. Dissertação (Mestrado em Sistema de Gestão) - Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2002. Disponível em: <[http://www.latec.uff.br/cursos/strictosensu/sistemasDeGestao/Seguranca\\_e\\_Saude\\_Mental.pdf](http://www.latec.uff.br/cursos/strictosensu/sistemasDeGestao/Seguranca_e_Saude_Mental.pdf)> Acesso em: 10 mar. 2008

LIMA, N. C. S. **Qualidade de vida no trabalho para profissionais da ciência da informação**. 2007. 56 f. Monografia (Especialização em Gestão de Recursos Humanos) - Universidade Cândido Mendes, Niterói, 2007. Disponível em: <[http://www.ndc.uff.br/textos/nahara\\_qualidade.pdf](http://www.ndc.uff.br/textos/nahara_qualidade.pdf)> Acesso em: 23 maio 2007

MANZINI, E. J.; BONATO, N. A. M. **Considerações sobre a elaboração de roteiro para entrevista semi-estruturada**. 2006. Disponível em: <[http://www.fclar.unesp.br/poseduesc/cd\\_disciplina/sem\\_entrevista.ppt](http://www.fclar.unesp.br/poseduesc/cd_disciplina/sem_entrevista.ppt)>. Acesso em: 20 maio 2008.

MENDES, R. Tensões por trocas térmicas, sobrecarga térmica. Frio. In: \_\_\_\_\_. **Patologia do Trabalho**. 2.ed. São Paulo: Atheneu, 2005. cap.13, p.711.

MENDES, R.; DIAS, E. C. Saúde dos trabalhadores. In: ROUQUAYROL, M. Z.; ALMEIDA FILHO, N. de. **Epidemiologia e saúde**. 5. ed. Rio de Janeiro: Medsi, 1999. p. 431 - 456.

MINAYO, M. C. S. Ciência, técnica e arte: o desafio da pesquisa social. In: \_\_\_\_\_. **Pesquisa social teoria, método e criatividade**. 3. ed. Petrópolis: Vozes; 1994. cap.1, p.22 .

\_\_\_\_\_. Ciência, técnica e arte: o desafio da pesquisa social In: \_\_\_\_\_. **Pesquisa social teoria, método e criatividade**. 18. ed. Petrópolis: Vozes; 2001. cap.1, p. 21.

\_\_\_\_\_. Construção do projeto de pesquisa. In: \_\_\_\_\_. **Pesquisa social teoria, método e criatividade**. 15. ed. Petrópolis: Vozes; 2000. cap. 2, p.43.

MORENO, N. A. **A Informação arquivística no processo de tomada de decisão em organizações universitárias**. 2006. 220 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2006.

MORENO, N. A. **Qualidade de vida no trabalho**: uma análise das características da tarefa de profissionais bibliotecários atuantes em bibliotecas universitárias. 1991. 202 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte. 1991.

MUROFUSE, N.T; MARZIALE, M. H. P. Mudanças no trabalho e na vida de bancários portadores de lesões por esforços repetitivos: LER. **Revista Latino Americana de Enfermagem**, São Paulo, v.9, n.4, p.19-25, jul. 2001.

NR-17: Ergonomia. In: SEGURANÇA e medicina do trabalho. 53. ed. São Paulo: Atlas; 2003. p. 225-228.

NR-9: Programa de Prevenção de Riscos Ambientais. In: SEGURANÇA e medicina do trabalho. 53. ed. São Paulo: Atlas; 2003. p. 101-105.

OLIVEIRA, J.M. Qualidade de vida no trabalho: desenvolvimento de uma metodologia para mensuração no ambiente do Banco do Brasil CESEC POA. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 23., 1999, Foz do Iguaçu. **Anais...** Foz do Iguaçu: ANPAD, 1999. p.1.

REZENDE, M. P. **Agravos a saúde de auxiliares de enfermagem resultantes de exposição ocupacional aos riscos físicos.** 2003. 114 f. Dissertação (Mestrado em Enfermagem) - Escola de Enfermagem, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto. 2003.

SALIM, C. A. Doenças do trabalho: exclusão, segregação e relações de gênero. **São Paulo em Perspectiva**, v. 17, n.1, p. 11-24, jan./mar. 2003.

SILVA, A. A. **Abordagem ergonômica do ambiente de trabalho na percepção dos trabalhadores:** estudo de caso em biblioteca universitária. 2007. 79 f. TCC (Trabalho de Conclusão e Curso de Biblioteconomia) - Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis, 2007.

SOARES, O; PEIXOTO, J.C. Graus de riscos a que estão expostos os trabalhadores em instituições hospitalares: modelo de intervenção de enfermagem centrado nos riscos dominantes. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 40, n. 2/3, p.150-156, abr./set. 1987.

SOUZA, F. C; SILVA, P. S. O Trabalho do bibliotecário e os riscos potenciais a sua saúde integral: considerações em torno do campo da ergonomia. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 13, n.1, p.127-146, jan. /jun. 2007.

STRAUSZ, M.C.; MACHADO, J. M. H.; BRICKUS, L. S. R. Análise de um acidente por contaminação fúngica em uma biblioteca pública no município do Rio de Janeiro. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, v. 32, n. 115, p.69-78, jan. /jun. 2007.

TAUBE, O. L. S. **Análise da incidência de distúrbios músculoesqueléticos no trabalho do bibliotecário:** considerações ergonômicas com enfoque preventivo de LER/DORT. Florianópolis. 2002. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção), Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002.

TAUBE, O. L. S. et al. Levantamento de distúrbios ocupacionais em profissionais bibliotecários: Considerações ergonômicas com enfoque preventivo. **Revista Hispeci & Lema**, Bebedouro, v. 7, p. 46-49, set. 2003. Disponível em: <[http://www.fafibe.br/down/revista/revista\\_hl\\_03.pdf](http://www.fafibe.br/down/revista/revista_hl_03.pdf)> Acesso em: 16 jun. 2008.

TERSARIOLLI, A. et al. **Doenças ocupacionais em profissionais de Informação**. 2005. 155 f. TCC (Trabalho e Conclusão de Curso em Biblioteconomia) - Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo, São Paulo, 2005.

TRIVIÑOS, A.N.S. Alguns temas no desenvolvimento de uma pesquisa. In: \_\_\_\_\_. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas; 1987a. cap. 4, p.111.

TRIVIÑOS, A.N.S. Pesquisa qualitativa. In.: \_\_\_\_\_. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987b. cap. 5, p.146-153.

VASCONCELOS, A. F. Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução, perspectivas. **Caderno de Pesquisas em Administração**, São Paulo, v. 8, n.1, p.23-35, jan./maio 2001. Disponível em: <<http://www.ead.fea.usp.br/cad-pesq/arquivos/v08-1art03.pdf>> Acesso em: 16 maio 2008.



## BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

BARBOSA, A. **Riscos ocupacionais em hospitais**: um desafio aos profissionais da área de saúde ocupacional. 1989. 126 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Enfermagem) - Faculdade de Enfermagem, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1989.

BENATTI, M. C. C. **Acidente do trabalho em um hospital universitário**: um estudo sobre a ocorrência e os fatores de risco entre trabalhadores de enfermagem. 1997. 239 f. Tese (Doutorado em Enfermagem) - Escola de Enfermagem, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 1997.

BOM SUCESSO, E. P. **Trabalho e qualidade de vida**. Rio de Janeiro: Qualitymark/Dunya, 1997.

BRASIL. Decreto nº. 611, de 21 de julho de 1992. Dá nova redação ao regulamento dos Benefícios da Previdência Social. **Lex**: Coletânea de Legislação e Jurisprudência, São Paulo, v. 6, p. 488, jul./set. 1992.

BRASIL. Ministério do Trabalho. **Manual de legislação, segurança e medicina do trabalho**. 27 ed. São Paulo: Atlas, 994.

BRASIL. Ministério de Saúde. Conselho Nacional de Saúde. **Diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisa envolvendo seres humanos**. Brasília, 1997.

BURIGO, C. C.D. **Qualidade de vida no trabalho**: dilemas e perspectivas. Florianópolis. Insular: 1997.168p

CÁDERNAS, I. E. **Natureza do ser humano**. Santafé de Bogotá: Faculdade de Enfermagem, Cidade Universitária, Universidade Nacional da Colômbia, 1994. (Séries temáticas).

CALDEIRA, P. da T. O sistema de bibliotecas da UFMG na perspectiva de qualidade total. **Revista da Escola de Biblioteconomia UFMG**, v. 23, n. 1, p. 56-64, jan./jun. 1994.

CALEGARE, A.J. de A. **Os mandamentos da qualidade total**. 3. ed. Barueri: International Quality Systems, 1999.

CAMPOS, V.F. **Qualidade total**: padronização de empresas. Belo Horizonte: Fundação Cristiano Otoni, 1991.

CAMPOS, V. F. **TQC - Controle de qualidade total**. 2.ed. São Paulo: Bloch , 1992.

CERQUEIRA NETO, E.P. **Preconceitos da qualidade, em um ambiente de mitos e paradigmas**. Rio de Janeiro: Imagem, 1992.

- CHARDIN, T. **O fenômeno humano**. 14. ed. São Paulo: Cultrix, 1995.
- CHIAVENATO, I. **Gerenciando pessoas**: o passo decisivo para a administração participativa. 3. ed. São Paulo: Makron Books, 1997. 257p.
- CLAIR, Guy St. The future challenge: management and measurement. **Special Libraries**, New York, v. 84, n. 3, p. 151-154, 1993.
- CORTELA, M. S. **A audácia da reinvenção do humano**. São Paulo: 1997. Notas de conferência proferida no Seminário Organizações Humanizadas e Competitivas: o redespertar espiritual no trabalho.
- COUTO, H. de A. **Ergonomia aplicada ao trabalho**: manual técnico da máquina humana. Belo Horizonte: Ergo, 1995/96. vol. 1 e 2.
- COUTO, H. de A. **Fisiologia do trabalho aplicado**. Belo Horizonte: Ibérica, 1978.
- CRUZ NETO, O. O trabalho de campo como descoberta e criação. In: MINAYO, Maria C.S. (org.). **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. 6 ed. Petrópolis: Vozes, 1996. p. 51-66.
- DEJOURS, C. **A loucura do trabalho**. 5.ed. São Paulo: Cortez- Oboré, 1992.
- DUL, J., WEERDMEESTER, B. **Ergonomia prática**. São Paulo: Edgard Blücher, 1995.
- FERNANDES, E C. **Qualidade de vida no trabalho**: como medir para melhorar. 2.ed. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.
- FERREIRA, A. B. de H; J.E.M.M. **Dicionário Aurélio da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1986.
- FROMM, E. **Análise do homem**. 12. ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1981.
- GRANDJEAN, E. **Manual de ergonomia**. Porto Alegre: Bookman, 1998.
- HAMEL, G; PRAHALAD, C. K. **Competindo pelo futuro**: estratégias inovadoras para obter o controle do seu setor e criar os mercados de amanhã. Rio de Janeiro: Campos, 1995.
- HIRANO, H. **5S na prática**: São Paulo: IMAM, 1994.
- HRADESKY, J.L. **Aperfeiçoamento da qualidade**: São Paulo: McGraw-Hill, 1989.
- IIDA, I. **Ergonomia**: projeto e produção. 4. ed. São Paulo: Edgard Blücher, 1997.
- KAPLAN, R.S.; NORTON, D. P. **A estratégia em ação**: balanced scorecard. Rio de Janeiro: Campos, 1997.

KATZ, D; KAHN, R. **Psicologia social das organizações**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1987.

LAPA, R.P. **Programa 5S**: Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998.

LAVILLE, A. **Ergonomia**. São Paulo: Universidade de São Paulo, 1977.

LIMONGI, A. C. F. **Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho**: esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufatura com certificação ISO 9000. São Paulo: 1996.

MACIEL, A.C. **Planejamento de bibliotecas**: o diagnóstico. Niterói: EDUFF, 1993. 91 p.

MANUAL DE LEGISLAÇÃO ATLAS **Segurança e medicina do trabalho**; São Paulo: Atlas, 1999.

MARTIN, J. A **Grande Transição**: usando as sete disciplinas da engenharia da empresa para reorganizar pessoas, tecnologia e estratégia. São Paulo: Futura, 1996.

MASIERO, G. **Introdução à administração de empresas**. São Paulo: Atlas, 1996. 149 p.

MATOS, F. G. **Empresa feliz**. São Paulo: Makron Books, 1996.

MINAYO, M. C.S. **O desafio do conhecimento**: pesquisa qualitativa em saúde. 2 ed. São Paulo: Hucitec; 1993.

NORMA NBR ISO 9001. **Sistemas e requisitos da qualidade**. Rio de Janeiro: ABNT, 2000.

OAKLAND, J.S. **Gerenciamento da qualidade total**. São Paulo: Nobel, 1994. 459p.

OSADA, T. **Housekeeping 5S's**: seiri, seiton, seiso, seiketsu, shitsuke. São Paulo: IMAM, 1992. 212 p.

PATRÍCIO, Z. M; ARAÚJO, M. F. de; CASAGRANDE, J. L. **Qualidade de vida do trabalhador**: uma abordagem a partir de novos paradigmas. Florianópolis: Insular, 1998.

PEREIRA, M. G. **Epidemiologia**: teoria e prática. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 1995. 596 p.

PINTO, V. B. Informação: a chave para a qualidade total. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 22, n. 2, p. 133-137, maio/ago. 1993.

PITTA, A. M. F. **Hospital**: dor e morte como ofício. 3.ed. São Paulo: HUCITEC, 1999.

RIGOTTO, R. M. Investigando saúde e trabalho. In: ROCHA, L. E. et al. (Org.). **Isto é trabalho de gente?** vida, doença e trabalho no Brasil. São Paulo: Vozes, 1993.

ROUQUAYROL, M. Z.; GOLDBAUM, M. Epidemiologia, história natural e prevenção de doenças. In: ROUQUAYROL, M. Z. **Epidemiologia & Saúde**. 5.ed. Rio de Janeiro: MEDSI, 1999. p.15-30.

SANTOS, N. & FIALHO, F. A. P., **Manual de análise ergonômica no trabalho**. 2. ed. Curitiba: Gênese, 1997.

SANTOS, N. et al. **Antropotecnologia**: a ergonomia dos sistemas de produção. Curitiba: Gênese, 1997.

SÊCCO, I. A. O.; GUTIERREZ, P. R. Acidentes de trabalho e riscos ocupacionais em Hospital Escola Público: estudo das notificações. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ENFERMAGEM, 53., 2001, Curitiba. **Anais ...** Curitiba: Associação Brasileira de Enfermagem, 2001b. (CD-Rom)

SÊCCO, I. A. O.; GUTIERREZ, P. R. Notificações de acidentes de trabalho em Universidade Estadual do Paraná, de 1995 a 2000: uma contribuição à saúde do trabalhador. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ENFERMAGEM, 53., 2001, Curitiba. **Anais ...** Curitiba: Associação Brasileira de Enfermagem, 2001a. (CD-Rom)

SILVA, J. M. de. **O ambiente da qualidade na prática - 5S**. 3. ed. Belo Horizonte: Christiano Ottoni, 1996. 260 p.

SILVA, M. A. D. da; De MARCHI, R. **Saúde e qualidade de vida no trabalho**. São Paulo: Best Seller, 1997.

SILVA, V. E. F. **O desgaste do trabalhador de enfermagem**: estudo da relação trabalho de enfermagem e saúde do trabalhador. 1996. 289f. Tese (Doutorado em Enfermagem) - Escola de Enfermagem, Universidade de São Paulo, São Paulo.

VALLS, V. M; VERGUEIRO, W. C.S. A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma revisão de literatura. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 3, n. 1, p. 47-59, jan./jun. 1998.

VERDUSSEN, R. **Ergonomia**: a racionalização humanizada no trabalho. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos, 1978.

VIEIRA, A. **A qualidade de vida no trabalho e o controle da qualidade total**. Florianópolis: Insular, 1996.

WERKEMA, M.C.C. **As ferramentas da qualidade no gerenciamento de processos**; Belo Horizonte: Desenvolvimento Gerencial, 1995.

WHEATLEY, M. J. **Liderança e a nova ciência**: aprendendo organização como um universo ordenado. São Paulo: Cultrix, 1996.

WISNER, A. **A inteligência no trabalho, textos selecionados de ergonomia**. São Paulo: UNESP, 1994.

WISNER, A. **Por dentro do trabalho: ergonomia, método e técnica**. São Paulo: FTD / Oboré, 1987.

ALVIM, M. B. **Contato e cultura organizacional: ensaio para um modelo psicológico de análise organizacional na perspectiva da abordagem gestáltica**. 2000. 263 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, Brasília, 2000.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ERGONOMIA. Disponível em: <<http://www.abergo.org.br/>>. Acesso em: 10 set. 2008.

AUTOMEDICAÇÃO. **Revista da Associação Médica Brasileira**, São Paulo, v. 47, n. 4, p. 269-95, out./dez. 2001.

BALLONE, G. J.; MOURA, E. **Estresse e trabalho**. Disponível em: <<http://www.psiqweb.med.br/site/?area=NO/LerNoticia&idNoticia=67>>. Acesso em: 20 set. 2008.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, 1988.

BRASIL. Ministério da Saúde. Organização Pan-americana da Saúde. A investigação das relações trabalho-saúde, o estabelecimento do nexos causal da doença com o trabalho e as ações decorrentes. In: \_\_\_\_\_. **Doenças relacionadas ao trabalho: manual de procedimentos para os serviços de saúde**. Brasília: Ministério da Saúde, 2001. cap. 2, p. 27-36.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Assistência a Saúde. **Segurança no ambiente hospitalar**. Brasília: Secretaria de Assistência a Saúde, 1995.

BRICKUS, L. S. R.; AQUINO NETO, F. R. A qualidade do ar de interiores e a química. **Química Nova**, Rio de Janeiro, v. 22, n. 1, p.65-74, jan./fev.1999.

CAVALCANTE, C. A. A. et al. Riscos ocupacionais do trabalho em enfermagem: uma análise contextual. **Ciência Cuidado e Saúde**, Maringá, v. 5, n.1, p. 88-97, jan./abr. 2006. Disponível em: <<http://www.portalbvsenf.eerp.usp.br/pdf/ccs/v5n1/v5n1a11.pdf>> Acesso em: 12 maio 2008.

CHIAVENATO, I. Teoria das relações humanas. In:\_\_\_\_\_. **Introdução à teoria geral da administração**. 6.ed. Rio de Janeiro: Campus, 2000a. cap. 5, p. 114

CHIAVENATO, I. Decorrências da teoria das relações humanas. In: \_\_\_\_\_. : **Introdução à teoria geral da administração**. 6. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2000b. cap. 6, p. 142.

CONFERÊNCIA Internacional do Trabalho. In: SEGURANÇA e medicina do trabalho. 53. ed. São Paulo: Atlas; 2003. p. 471-476.

CORDEIRO, R. et al. Exposição ao ruído ocupacional como fator de risco para acidentes do trabalho. **Revista de Saúde Pública**, São Paulo, v. 39, n. 3, p. 465, jun. 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rsp/v39n3/24801.pdf>>. Acesso em: 11 maio 2008. doi: 10.1590/S0034-89102005000300018.

EVANGELINOS, P.; MARCHETTI, E. **Legislação de segurança e medicina no trabalho**: manual prático. [São Paulo]: FIESP/SIESP, [2003]. Disponível em: [http://www.fiesp.com.br/download/legislacao/medicina\\_trabalho.pdf](http://www.fiesp.com.br/download/legislacao/medicina_trabalho.pdf). Acesso em: 09 jun. 2008

FRANÇA JÚNIOR, N. R. PILATTI, L. A. Gestão de qualidade de vida no trabalho (GQVT): modelos que os líderes e gestores podem utilizar para propiciar uma melhor qualidade de vida no trabalho. In: SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 9., 2004, Bauru. **Anais...** Bauru, 2004. p.1-11

FERREIRA, D. T. Profissional da informação: perfil de habilidades demandadas pelo mercado de trabalho. **Ciências da Informação**, Brasília, v. 32, n. 1, p.42-49 jan./abr. 2003.

GIL, A. C. Como classificar as pesquisas? In: \_\_\_\_\_. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas; 2002. cap. 4, p. 51-57.

HELOANI, J.R.; CAPITÃO, C. G. Saúde mental e psicologia do trabalho. **São Paulo Perspectiva**, São Paulo, v. 17, n. 3, p. 102-108, abr./jun. 2003. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/spp/v17n2/a11v17n2.pdf>. Acesso em: 25 maio 2007.

HIRIGOYEN, M. F. **Mal estar no trabalho**: redefinindo o assédio moral. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002. p. 27.

LACAZ, F.A.C. Qualidade de vida no trabalho e saúde /doença. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v.5, n.1, p.151-161, 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csc/v5n1/7086.pdf>> Acesso em: 26 maio 2007.

LAGO, S. C. B. **Aplicação prática de atividades de inspeção de segurança e elaboração de mapa de riscos**. 2000. 8 f. (Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2000. Disponível em: <[http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENESEP1998\\_ART071.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENESEP1998_ART071.pdf)> Acesso em: 20 jan. 2008.

LANGOSKI, M. S. P. **Fatores ergonômicos e agentes estressores na atividade dos profissionais do Triathlon**. 2002. 149 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002. Disponível em: <<http://teses.eps.ufsc.br/defesa/pdf/12399.pdf>> Acesso em: 20 abr. 2008

LIMA, J. A. M. C. **Segurança e saúde mental do trabalhador**: um enfoque psicodinâmico do sofrimento psíquico - estudo de caso com operadores e

controladores de tráfego da ponte Rio-Niterói. 2002. 139.f. Dissertação (Mestrado em Sistema de Gestão) - Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2002. Disponível em: <[http://www.latec.uff.br/cursos/strictosensu/sistemasDeGestao/Seguranca\\_e\\_Saude\\_Mental.pdf](http://www.latec.uff.br/cursos/strictosensu/sistemasDeGestao/Seguranca_e_Saude_Mental.pdf)> Acesso em: 10 mar. 2008

LIMA, N. C. S. **Qualidade de vida no trabalho para profissionais da ciência da informação**. 2007. 56 f. Monografia (Especialização em Gestão de Recursos Humanos) - Universidade Cândido Mendes, Niterói, 2007. Disponível em: <[http://www.ndc.uff.br/textos/nahara\\_qualidade.pdf](http://www.ndc.uff.br/textos/nahara_qualidade.pdf)> Acesso em: 23 maio 2007

MANZINI, E. J.; BONATO, N. A. M. **Considerações sobre a elaboração de roteiro para entrevista semi-estruturada**. 2006. Disponível em: <[http://www.fclar.unesp.br/poseduesc/cd\\_disciplina/sem\\_entrevista.ppt](http://www.fclar.unesp.br/poseduesc/cd_disciplina/sem_entrevista.ppt)>. Acesso em: 20 maio 2008.

MENDES, R. Tensões por trocas térmicas, sobrecarga térmica. Frio. In: \_\_\_\_\_. **Patologia do Trabalho**. 2.ed. São Paulo: Atheneu, 2005. cap.13, p.711.

MENDES, R.; DIAS, E. C. Saúde dos trabalhadores. In: ROUQUAYROL, M. Z.; ALMEIDA FILHO, N. de. **Epidemiologia e saúde**. 5. ed. Rio de Janeiro: Medsi, 1999. p. 431 - 456.

MINAYO, M. C. S. Ciência, técnica e arte: o desafio da pesquisa social. In: \_\_\_\_\_. **Pesquisa social teoria, método e criatividade**. 3. ed. Petrópolis: Vozes; 1994. cap.1, p.22 .

\_\_\_\_\_. Ciência, técnica e arte: o desafio da pesquisa social In: \_\_\_\_\_. **Pesquisa social teoria, método e criatividade**. 18. ed. Petrópolis: Vozes; 2001. cap.1, p. 21.

\_\_\_\_\_. Construção do projeto de pesquisa. In: \_\_\_\_\_. **Pesquisa social teoria, método e criatividade**. 15. ed. Petrópolis: Vozes; 2000. cap. 2, p.43.

MORENO, N. A. **A Informação arquivística no processo de tomada de decisão em organizações universitárias**. 2006. 220 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2006.

MORENO, N. A. **Qualidade de vida no trabalho**: uma análise das características da tarefa de profissionais bibliotecários atuantes em bibliotecas universitárias. 1991. 202 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte. 1991.

MUROFUSE, N.T; MARZIALE, M. H. P. Mudanças no trabalho e na vida de bancários portadores de lesões por esforços repetitivos: LER. **Revista Latino Americana de Enfermagem**, São Paulo, v.9, n.4, p.19-25, jul. 2001.

NR-17: Ergonomia. In: SEGURANÇA e medicina do trabalho. 53. ed. São Paulo: Atlas; 2003. p. 225-228.

NR-9: Programa de Prevenção de Riscos Ambientais. In: SEGURANÇA e medicina do trabalho. 53. ed. São Paulo: Atlas; 2003. p. 101-105.

OLIVEIRA, J.M. Qualidade de vida no trabalho: desenvolvimento de uma metodologia para mensuração no ambiente do Banco do Brasil CESEC POA. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 23., 1999, Foz do Iguaçu. **Anais...** Foz do Iguaçu: ANPAD, 1999. p.1.

REZENDE, M. P. **Agravos a saúde de auxiliares de enfermagem resultantes de exposição ocupacional aos riscos físicos**. 2003. 114 f. Dissertação (Mestrado em Enfermagem) - Escola de Enfermagem, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto. 2003.

SALIM, C. A. Doenças do trabalho: exclusão, segregação e relações de gênero. **São Paulo em Perspectiva**, v. 17, n.1, p. 11-24, jan./mar. 2003.

SILVA, A. A. **Abordagem ergonômica do ambiente de trabalho na percepção dos trabalhadores**: estudo de caso em biblioteca universitária. 2007. 79 f. TCC (Trabalho de Conclusão e Curso de Biblioteconomia) - Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis, 2007.

SOARES, O; PEIXOTO, J.C. Graus de riscos a que estão expostos os trabalhadores em instituições hospitalares: modelo de intervenção de enfermagem centrado nos riscos dominantes. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 40, n. 2/3, p.150-156, abr./set. 1987.

SOUZA, F. C; SILVA, P. S. O Trabalho do bibliotecário e os riscos potenciais a sua saúde integral: considerações em torno do campo da ergonomia. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 13, n.1, p.127-146, jan. /jun. 2007.

STRAUSZ, M.C.; MACHADO, J. M. H.; BRICKUS, L. S. R. Análise de um acidente por contaminação fúngica em uma biblioteca pública no município do Rio de Janeiro. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, v. 32, n. 115, p.69-78, jan. /jun. 2007.

TAUBE, O. L. S. **Análise da incidência de distúrbios músculoesqueléticos no trabalho do bibliotecário**: considerações ergonômicas com enfoque preventivo de LER/DORT. Florianópolis. 2002. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção), Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002.

TAUBE, O. L. S. et al. Levantamento de distúrbios ocupacionais em profissionais bibliotecários: Considerações ergonômicas com enfoque preventivo. **Revista Hispeci & Lema**, Bebedouro, v. 7, p. 46-49, set. 2003. Disponível em: <[http://www.fafibe.br/down/revista/revista\\_hl\\_03.pdf](http://www.fafibe.br/down/revista/revista_hl_03.pdf)> Acesso em: 16 jun. 2008.



TERSARIOLLI, A. et al. **Doenças ocupacionais em profissionais de Informação**. 2005. 155 f. TCC (Trabalho e Conclusão de Curso em Biblioteconomia) - Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo, São Paulo, 2005.

TRIVIÑOS, A.N.S. Alguns temas no desenvolvimento de uma pesquisa. In: \_\_\_\_\_. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas; 1987a. cap. 4, p.111.

TRIVIÑOS, A.N.S. Pesquisa qualitativa. In.: \_\_\_\_\_. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987b. cap. 5, p.146-153.

VASCONCELOS, A. F. Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução, perspectivas. **Caderno de Pesquisas em Administração**, São Paulo, v. 8, n.1, p.23-35, jan./maio 2001. Disponível em: <<http://www.ead.fea.usp.br/cad-pesq/arquivos/v08-1art03.pdf>> Acesso em: 16 maio 2008.

## BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

BARBOSA, A. **Riscos ocupacionais em hospitais**: um desafio aos profissionais da área de saúde ocupacional. 1989. 126 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Enfermagem) - Faculdade de Enfermagem, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1989.

BENATTI, M. C. C. **Acidente do trabalho em um hospital universitário**: um estudo sobre a ocorrência e os fatores de risco entre trabalhadores de enfermagem. 1997. 239 f. Tese (Doutorado em Enfermagem) - Escola de Enfermagem, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 1997.

BOM SUCESSO, E. P. **Trabalho e qualidade de vida**. Rio de Janeiro: Qualitymark/Dunya, 1997.

BRASIL. Decreto nº. 611, de 21 de julho de 1992. Dá nova redação ao regulamento dos Benefícios da Previdência Social. **Lex**: Coletânea de Legislação e Jurisprudência, São Paulo, v. 6, p. 488, jul./set. 1992.

BRASIL. Ministério do Trabalho. **Manual de legislação, segurança e medicina do trabalho**. 27 ed. São Paulo: Atlas, 994.

BRASIL. Ministério de Saúde. Conselho Nacional de Saúde. **Diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisa envolvendo seres humanos**. Brasília, 1997.

BURIGO, C. C.D. **Qualidade de vida no trabalho**: dilemas e perspectivas. Florianópolis. Insular: 1997.168p

CÁDERNAS, I. E. **Natureza do ser humano**. Santafé de Bogotá: Faculdade de Enfermagem, Cidade Universitária, Universidade Nacional da Colômbia, 1994. (Séries temáticas).

CALDEIRA, P. da T. O sistema de bibliotecas da UFMG na perspectiva de qualidade total. **Revista da Escola de Biblioteconomia UFMG**, v. 23, n. 1, p. 56-64, jan./jun. 1994.

CALEGARE, A.J. de A. **Os mandamentos da qualidade total**. 3. ed. Barueri: International Quality Systems, 1999.

CAMPOS, V.F. **Qualidade total**: padronização de empresas. Belo Horizonte: Fundação Cristiano Otoni, 1991.

CAMPOS, V. F. **TQC - Controle de qualidade total**. 2.ed. São Paulo: Bloch , 1992.

CERQUEIRA NETO, E.P. **Preconceitos da qualidade, em um ambiente de mitos e paradigmas.** Rio de Janeiro: Imagem, 1992.

CHARDIN, T. **O fenômeno humano.** 14. ed. São Paulo: Cultrix, 1995.

CHIAVENATO, I. **Gerenciando pessoas:** o passo decisivo para a administração participativa. 3. ed. São Paulo: Makron Books, 1997. 257p.

CLAIR, Guy St. The future challenge: management and measurement. **Special Libraries**, New York, v. 84, n. 3, p. 151-154, 1993.

CORTELA, M. S. **A audácia da reinvenção do humano.** São Paulo: 1997. Notas de conferência proferida no Seminário Organizações Humanizadas e Competitivas: o redespertar espiritual no trabalho.

COUTO, H. de A. **Ergonomia aplicada ao trabalho:** manual técnico da máquina humana. Belo Horizonte: Ergo, 1995/96. vol. 1 e 2.

COUTO, H. de A. **Fisiologia do trabalho aplicado.** Belo Horizonte: Ibérica, 1978.

CRUZ NETO, O. O trabalho de campo como descoberta e criação. In: MINAYO, Maria C.S. (org.). **Pesquisa social:** teoria, método e criatividade. 6 ed. Petrópolis: Vozes, 1996. p. 51-66.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho.** 5.ed. São Paulo: Cortez- Oboré, 1992.

DUL, J., WEERDMEESTER, B. **Ergonomia prática.** São Paulo: Edgard Blücher, 1995.

FERNANDES, E C. **Qualidade de vida no trabalho:** como medir para melhorar. 2.ed. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FERREIRA, A. B. de H; J.E.M.M. **Dicionário Aurélio da língua portuguesa.** Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1986.

FROMM, E. **Análise do homem.** 12. ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1981.

GRANDJEAN, E. **Manual de ergonomia.** Porto Alegre: Bookman, 1998.

HAMEL, G; PRAHALAD, C. K. **Competindo pelo futuro:** estratégias inovadoras para obter o controle do seu setor e criar os mercados de amanhã. Rio de Janeiro: Campos, 1995.

HIRANO, H. **5S na prática:** São Paulo: IMAM, 1994.

HRADESKY, J.L. **Aperfeiçoamento da qualidade:** São Paulo: McGraw-Hill, 1989.

IIDA, I. **Ergonomia:** projeto e produção. 4. ed. São Paulo: Edgard Blücher, 1997.

KAPLAN, R.S.; NORTON, D. P. **A estratégia em ação: balanced scorecard**. Rio de Janeiro: Campos, 1997.

KATZ, D; KAHN, R. **Psicologia social das organizações**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1987.

LAPA, R.P. **Programa 5S**: Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998.

LAVILLE, A. **Ergonomia**. São Paulo: Universidade de São Paulo, 1977.

LIMONGI, A. C. F. **Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho**: esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufatura com certificação ISO 9000. São Paulo: 1996.

MACIEL, A.C. **Planejamento de bibliotecas**: o diagnóstico. Niterói: EDUFF, 1993. 91 p.

MANUAL DE LEGISLAÇÃO ATLAS **Segurança e medicina do trabalho**; São Paulo: Atlas, 1999.

MARTIN, J. A **Grande Transição**: usando as sete disciplinas da engenharia da empresa para reorganizar pessoas, tecnologia e estratégia. São Paulo: Futura, 1996.

MASIERO, G. **Introdução à administração de empresas**. São Paulo: Atlas, 1996. 149 p.

MATOS, F. G. **Empresa feliz**. São Paulo: Makron Books, 1996.

MINAYO, M. C.S. **O desafio do conhecimento**: pesquisa qualitativa em saúde. 2 ed. São Paulo: Hucitec; 1993.

NORMA NBR ISO 9001. **Sistemas e requisitos da qualidade**. Rio de Janeiro: ABNT, 2000.

OAKLAND, J.S. **Gerenciamento da qualidade total**. São Paulo: Nobel, 1994. 459p.

OSADA, T. **Housekeeping 5S's**: seiri, seiton, seiso, seiketsu, shitsuke. São Paulo: IMAM, 1992. 212 p.

PATRÍCIO, Z. M; ARAÚJO, M. F. de; CASAGRANDE, J. L. **Qualidade de vida do trabalhador**: uma abordagem a partir de novos paradigmas. Florianópolis: Insular, 1998.

PEREIRA, M. G. **Epidemiologia**: teoria e prática. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 1995. 596 p.

PINTO, V. B. Informação: a chave para a qualidade total. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 22, n. 2, p. 133-137, maio/ago. 1993.

PITTA, A. M. F. **Hospital: dor e morte como ofício**. 3.ed. São Paulo: HUCITEC, 1999.

RIGOTTO, R. M. Investigando saúde e trabalho. In: ROCHA, L. E. et al. (Org.). **Isto é trabalho de gente?** vida, doença e trabalho no Brasil. São Paulo: Vozes, 1993.

ROUQUAYROL, M. Z.; GOLDBAUM, M. Epidemiologia, história natural e prevenção de doenças. In: ROUQUAYROL, M. Z. **Epidemiologia & Saúde**. 5.ed. Rio de Janeiro: MEDSI, 1999. p.15-30.

SANTOS, N. & FIALHO, F. A. P., **Manual de análise ergonômica no trabalho**. 2. ed. Curitiba: Gênese, 1997.

SANTOS, N. et al. **Antropotecnologia: a ergonomia dos sistemas de produção**. Curitiba: Gênese, 1997.

SÊCCO, I. A. O.; GUTIERREZ, P. R. Acidentes de trabalho e riscos ocupacionais em Hospital Escola Público: estudo das notificações. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ENFERMAGEM, 53., 2001, Curitiba. **Anais ...** Curitiba: Associação Brasileira de Enfermagem, 2001b. (CD-Rom)

SÊCCO, I. A. O.; GUTIERREZ, P. R. Notificações de acidentes de trabalho em Universidade Estadual do Paraná, de 1995 a 2000: uma contribuição à saúde do trabalhador. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ENFERMAGEM, 53., 2001, Curitiba. **Anais ...** Curitiba: Associação Brasileira de Enfermagem, 2001a. (CD-Rom)

SILVA, J. M. de. **O ambiente da qualidade na prática - 5S**. 3. ed. Belo Horizonte: Christiano Ottoni, 1996. 260 p.

SILVA, M. A. D. da; De MARCHI, R. **Saúde e qualidade de vida no trabalho**. São Paulo: Best Seller, 1997.

SILVA, V. E. F. **O desgaste do trabalhador de enfermagem: estudo da relação trabalho de enfermagem e saúde do trabalhador**. 1996. 289f. Tese (Doutorado em Enfermagem) - Escola de Enfermagem, Universidade de São Paulo, São Paulo.

VALLS, V. M; VERGUEIRO, W. C.S. A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma revisão de literatura. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 3, n. 1, p. 47-59, jan./jun. 1998.

VERDUSSEN, R. **Ergonomia: a racionalização humanizada no trabalho**. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos, 1978.

VIEIRA, A. **A qualidade de vida no trabalho e o controle da qualidade total**. Florianópolis: Insular, 1996.

WERKEMA, M.C.C. **As ferramentas da qualidade no gerenciamento de processos**; Belo Horizonte: Desenvolvimento Gerencial, 1995.

WHEATLEY, M. J. **Liderança e a nova ciência:** aprendendo organização como um universo ordenado. São Paulo: Cultrix, 1996.

WISNER, A. **A inteligência no trabalho, textos selecionados de ergonomia.** São Paulo: UNESP, 1994.

WISNER, A. **Por dentro do trabalho:** ergonomia, método e técnica. São Paulo: FTD / Oboré, 1987.

# APÊNDICES



UEL - Universidade Estadual de Londrina

## **APÊNDICE A – Roteiro de Entrevista**

### **1 DADOS PESSOAIS (Perfil do Trabalhador)**

1.1 Sexo: ( ) Masculino ( ) Feminino

1.2 Idade \_\_\_\_\_ anos

### **2 DADOS PROFISSIONAIS E CARACTERÍSTICAS DO TRABALHO**

2.1 A sua função é:

- ( ) Bibliotecário
- ( ) Técnico em Biblioteca
- ( ) Técnico Administrativo
- ( ) Auxiliar Administrativo
- ( ) Agente de Segurança Interno
- ( ) Auxiliar Operacional
- ( ) Outra.

Qual? \_\_\_\_\_

2.2 Em qual setor você trabalha atualmente?

- ( ) Administração
- ( ) Secretária
- ( ) Referência
- ( ) Processo Técnico
- ( ) Circulação
- ( ) Reprografia
- ( ) Portaria
- ( ) Zeladoria
- ( ) Outro.

Qual? \_\_\_\_\_

2.3 Em quais setores você já trabalhou na Biblioteca?

- ( ) Administração
- ( ) Secretária
- ( ) Referência
- ( ) Processo Técnico
- ( ) Circulação
- ( ) Reprografia
- ( ) Portaria
- ( ) Zeladoria



( ) Outro(s) Qual(ais)?

---

2.4 Tempo de serviço na Instituição: \_\_\_\_\_ anos e \_\_\_\_\_ meses

2.5 Tempo de serviço na Biblioteca: \_\_\_\_\_ anos e \_\_\_\_\_ meses

2.6 Que atividades você exerce na Biblioteca?

---

---

---

2.7 Quais atividades já exerceu na Biblioteca?

---

---

---

2.8 Qual sua carga horária de trabalho profissional?

( ) 6 horas/dia

( ) 8 horas/dia

( ) Outra. Qual?

---

### **3 CONDIÇÕES FÍSICAS DE TRABALHO**

3.1 Como você avalia o espaço físico de trabalho?

( ) Muito satisfatório

( ) Satisfatório

( ) Pouco satisfatório

( ) Insatisfatório

( ) Muito insatisfatório

3.2 Com relação à temperatura dentro do setor que você atua, como você avalia?

( ) Muito satisfatória

( ) Satisfatória

( ) Pouco satisfatória

( ) Insatisfatória

( ) Muito insatisfatória

3.3 Existe algum controle de temperatura?

☐ Sim ☐ Não

3.4 No que diz respeito aos ruídos no setor de trabalho, eles têm prejudicado a realização das tarefas?

- ☐ Não
- ☐ Muito pouco
- ☐ Bastante
- ☐ Muito

3.5 A luminosidade do ambiente de trabalho é:

- ☐ Muito satisfatória
- ☐ Satisfatória
- ☐ Pouco satisfatória
- ☐ Insatisfatória
- ☐ Muito insatisfatória

3.6 Em relação à ventilação natural, você considera seu ambiente de trabalho:

- ☐ Muito satisfatório
- ☐ Satisfatório
- ☐ Pouco satisfatório
- ☐ Insatisfatório
- ☐ Muito insatisfatório

3.7 Em relação à ventilação artificial, você considera seu ambiente de trabalho:

- ☐ Muito satisfatório
- ☐ Satisfatório
- ☐ Pouco satisfatório
- ☐ Insatisfatório
- ☐ Muito insatisfatório

3.8 Você considera a quantidade de equipamentos (computadores; carrinhos para guarda de material; material de proteção para manuseio de livros do depósito; entre outros) suficientes no setor que atua?

☐ Sim ☐ Não

3.9 E a qualidade desses equipamentos?

- ☐ Muito satisfatória
- ☐ Satisfatória
- ☐ Pouco satisfatória
- ☐ Insatisfatória
- ☐ Muito insatisfatória

## 4 TRABALHO EM EQUIPE

4.1 Trabalhar em equipe, no seu caso, é uma questão de necessidade?

( ) Sim

( ) Não

Por quê?

---

---

4.2 Você ajuda um colega na execução de um trabalho?

( ) Sim

( ) Não

Por quê?

---

---

## 5 PROCESSO DE COMUNICAÇÃO

A comunicação é eficiente no seu setor de trabalho

( ) Sim

( ) Não

Por quê?

---

---

5.2 Você articula suas idéias quando existe divergência de percepção em relação aos colegas?

( ) Sim

( ) Não

Por quê?

---

---

Você tem percebido aumento no número de informações disponíveis?

( ) sim

( ) Não

Por quê?

---

---

---

---

## 2. NIVEL DE FLEXIBILIDADE

6.1 São realizadas reuniões entre os funcionários para que haja troca de Informações e experiências?

( ) Sim

( ) Não

Por

quê? \_\_\_\_\_

6.2 Existe integração entre seu departamento e os demais?

( ) Sim

( ) Não

Se existe com que frequência

ocorre? \_\_\_\_\_

## 7 CONDIÇÕES DE TRABALHO (SAÚDE)

7.1 Como você se sente em as tarefas que desenvolve?

( ) Sobrecarregado

( ) Sob-pressão

( ) Relaxado

( ) Satisfeito

☐ Insatisfeito

7.2 No final da jornada de trabalho você se sente fisicamente.

- ☐ Bem
- ☐ Cansado
- ☐ Muito cansado

7.3 No final da jornada de trabalho você se sente mentalmente.

- ☐ Bem
- ☐ Cansado
- ☐ Muito cansado

7.4 Sente alguma dificuldade ou dor em algum lugar do corpo que considera decorrente da jornada de trabalho?

☐ Sim ☐ Não

7.5 Em quais locais?

- ☐ Cabeça
  - ☐ Pescoço
  - ☐ Costas (coluna)
  - ☐ Braços
  - ☐ Dedos
  - ☐ Mãos
  - ☐ Pernas
  - ☐ Joelhos
  - ☐ Pés
  - ☐ Qual
- (ais)? \_\_\_\_\_

7.6 Precisou ficar afastado de suas atividades habitual devido algum problema citado anteriormente?

- ☐ Não precisou
- ☐ Trocou para atividades mais leves
- ☐ Sim, ficou afastado por \_\_\_\_\_ dias
- ☐ Sim, ficou licenciado por \_\_\_\_\_ meses
- ☐ Sim, ficou licenciado por \_\_\_\_\_ anos

7.7 Você considera que o seu trabalho seja um agente estressor?

- ☐ Sim
- ☐ Não

Por quê?

\_\_\_\_\_

7.8 Que atividades você realiza fora do horário de trabalho (Ex.: hobby, vida social, trabalho doméstico)?

---

---

---

---

7.9 Existe alguma tarefa profissional realizada que lhe causa incômodo ou que menos gosta?

( ) Sim ( ) Não

Qual? \_\_\_\_\_

---

---

Por quê?

---

7.10 Quais sugestões para uma melhor qualidade de vida no seu trabalho?

---

---

---

---

---

---

---

Obrigada por sua colaboração!



UEL - Universidade Estadual de Londrina

**APÊNDICE B - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido**

Sou acadêmica do curso de Biblioteconomia ao qual me encontro matriculada e estou realizando uma pesquisa sobre a qualidade de vida do profissional da informação, na Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Estadual de Londrina. Tal pesquisa é parte integrante do Trabalho de Conclusão de Curso que estou realizando sobre o tema em questão. Assim, para que possa proceder à distribuição dos questionários, e em seguida a entrevista que será aplicada aos sujeitos dessa pesquisa, inclusive com gravação das falas, e também para que possa tornar as averiguações mais fidedignas, solicito a especial atenção de V.S<sup>a</sup>. no sentido de me auxiliar nesta tarefa, pois a sua colaboração será extremamente valiosa para que alcance os resultados desejados em relação à pesquisa.

A sua identidade será preservada, pois cada indivíduo será identificado por um número. O (a) senhor (a) poderá se retirar do estudo a qualquer momento.

Solicitamos a vossa autorização para o uso de seus dados para a produção de artigos técnicos e científicos. A sua privacidade será mantida através da não identificação do seu nome.

Antecipadamente agradeço a vossa participação e colaboração, e coloco-me a disposição para qualquer dúvida ou esclarecimento.

Rosângela de Cássia Dias  
[rosangdias@uel.br](mailto:rosangdias@uel.br)  
Fone: (043) 3371-2357



UEL - Universidade Estadual de Londrina

**APÊNDICE C - Termo de Consentimento**

Declaro que fui informado sobre todos os procedimentos da pesquisa e, que recebi de forma clara e objetiva todas as explicações pertinentes à pesquisa e, que todos os dados a meu respeito serão sigilosos. Eu compreendo que neste estudo, as medições dos experimentos/procedimentos de tratamento serão feitas em mim. Declaro que fui informado que posso me retirar do estudo a qualquer momento.

---

Nome por extenso

---

Assinatura

Londrina, PR \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_



# ANEXOS



UEL - Universidade Estadual de Londrina

**ANEXO A - Modelo de Implantação do Programa 5s para Unidades de Informação**

**1 SENSO DE UTILIZAÇÃO (OU SELEÇÃO)**

1. Promover uma reunião na Unidade de Informação, para conscientização de todos os servidores, e da importância da colaboração de todos na
2. Implantação do 5 S
3. Proporcionar envolvimento de todos, com motivação e otimismo
4. Consultar o tempo mínimo de guarda dos documentos legais da Unidade de Informação, após este tempo, estes podem ser direcionados ao desbaste ou descarte
5. Promover uma faxina geral no ambiente da Unidade de Informação, listando os materiais informacionais impressos que precisarão ser desbastados ou descartados
6. Promover uma faxina geral no ambiente da Unidade de Informação, listando os equipamentos e mobiliários que necessitam ser removidos e/ou consertados.
7. Selecionar e organizar, previamente, as áreas de destino provisório dos diversos materiais a serem movimentados.
8. Acionar o setor de patrimônio para ajudar na logística destinação dos excessos identificados.
9. Providenciar para que todos os interessados tenham conhecimento dos materiais com potencial de reutilização interna.
10. Documentar e divulgar os resultados obtidos
11. Avaliar aspectos internos e externos que possam interferir na utilização ou seleção dos equipamentos e mobiliários no ambiente de trabalho.

12. Fazer uma amostragem de dificuldade para mobilização geral,

### **1.1 Benefícios**

1. Agilidade na execução das tarefas
2. Ambiente laboral satisfatório para o trabalho
3. Baixas desnecessárias de materiais e equipamentos de trabalho
4. Economia com matérias supérfluos

## **2 SENSO DE ORDENAÇÃO (OU ARRUMAÇÃO)**

1. Providenciar manuais de instruções para todos os servidores
2. Incentivar a prática de ordenação e/ou arrumação
3. Guardar os materiais e os equipamentos de trabalho de forma visível e organizada
4. Usar tabelas, códigos de maneira correta
5. Guardar somente os equipamentos de trabalho necessários, evitando o acúmulo de materiais nas gavetas
6. Expor visualmente todos os pontos críticos, tais como: locais perigosos, extintores de incêndio, portas de saída de emergência etc.
7. Manter no ambiente de informação uma comunicação visual fácil e rápida. Por exemplo: não escreva frases longas, comunique apenas uma idéia por vez, dê exemplos, preferencialmente.
8. Melhorar o layout de forma a facilitar o fluxo das atividades das pessoas.
9. Padronizar todos os serviços, para que todos possam conhecer os procedimentos a serem adotados na Unidade de Informação
10. Fazer uma amostragem das dificuldades encontradas

### **2.1 Benefícios**

- 1- Envolvimento global da equipe,
- 2- Economia de tempo gasta com as atividades rotineiras
- 3- Diminuição do cansaço físico por movimentação desnecessária;

- 4- Melhor atendimento ao usuário;
- 5- Ambiente de trabalho mais salutar
- 6- Evacuação rápida em caso de perigo;
- 7- Melhoria do fluxo de pessoas e materiais;
- 8- Diminuição do estresse por buscas mal sucedidas;
- 9- Melhoria na postura corporal dos servidores, diminuindo riscos ergonômicos.

### **3 SENSO DE LIMPEZA**

- 1- Promover campanha de conscientização sobre os perigos encontrados em ambientes de trabalho em condições precárias de higiene.
- 2- Treinar todos os servidores para manterem seus ambientes de trabalho limpos;
- 3- Manter vigilância freqüente em copas, banheiros e coletores de lixo
- 4- Fazer uma amostragem das dificuldades encontradas

#### **3.1 Benefícios**

- 1- Sentimento de bem estar nos servidores
- 2- Diminuir riscos de contaminação por agentes físicos, químicos e biológicos.
- 3- Sentimento de excelência transmitido aos usuários.
- 4- Manutenção dos equipamentos.
- 5- Prevenção de acidentes.
- 6- Causa boa impressão aos usuários

### **4 SENSO DE SAÚDE E HIGIENE**

- 1- Verificar o andamento da implantação dos 3 s anteriores
- 2- Monitorar e avaliar as situações inseguras.
- 3- Disseminar material educativo sobre saúde em geral.

- 4- Conservar excelentes condições de higiene nos ambientes de trabalho, etc.
- 5- Gerar, durante o período de trabalho, atividades rápidas para restauração do equilíbrio físico, mental e emocional.
- 6- Garantindo que todos os seus colaboradores tenham uma alimentação balanceada.
- 7- Estimular a prática de ginásticas laborais, esporte, oficinas que promovam o relaxamento e a descontração dos colaboradores.
- 8- Distribuir as atividades de trabalho de forma racional e igualitária, de modo que elas sejam efetuadas naturalmente, mesmo que em ritmo forte.
- 9- Instigar um clima de confiança, amizade e solidariedade.
- 10-Fazer uma amostragem das dificuldades encontradas

#### **4.1 Benefícios**

- 1- Promoção de um local de trabalho agradável.
- 2- Ausência de riscos químicos, físicos, biológicos, ergonômicos, mecânicos.
- 3- Economia de tempo gasto com consultas médicas (enfoque preventivo).
- 4- Contribuição paliativa de procedimentos, que visem o bem estar de colaboradores saudáveis e bem dispostos.

#### **5 SENSO DE AUTODISCIPLINA**

- 1- Disseminar visão e valores.
- 2- Dar gratificação material e moral.
- 3- Incentivar a criatividade.
- 4- Simplificar normas e padrões
- 5- Aprimorar as comunicações com os servidores
- 6- Educar com paciência e persistência.
- 7- Estimular bom exemplo com ações efetivas
- 8- Elucidar a finalidade da ação;
- 9- Repetir as explicações quantas vezes for necessário
- 10-Refazer a ação com o subordinado executando-a simultaneamente;
- 11-Analisar o subordinado executando a ação sozinho;

- 12-Incentivar e elogiar cada avanço ocorrido;
- 13-Imputar responsabilidades com autonomia.
- 14-Propiciar um clima de confiança, amizade e solidariedade.
- 15-Disseminar desafios compatíveis com as habilidades.
- 16-Fazer uma amostragem das dificuldades encontradas

### **5.1 Benefícios**

- 1- Obtenção de resultados eficientes.
- 2- Auto-inspeção e autocontrole.
- 3- Progresso contínuo a nível pessoal e organizacional.
- 4- Minimização de fatores desencadeantes de estresse ocupacional
- 5- Imputação de sentimentos de comprometimento dos subordinados com a Unidade e Informação;
- 6- Obtenção de níveis de satisfação pessoal dos subordinados;

## MANUTENÇÃO DO PROGRAMA 5 s

1. **Primeiro S** (Seleção) Avaliação do ambiente de trabalho antes e depois da implementação do programa, visando definir pontos negativos e positivos, (com foco na utilização de forma racional de utilização dos materiais e equipamentos da Unidade de Informação) Eliminado os pontos negativos e valorizando os pontos positivos
2. **Segundo S** (Ordenação e Arrumação) Avaliação do ambiente de trabalho antes e depois da implementação do programa, visando definir pontos negativos e positivos. (Priorizando o uso correto da ordenação e arrumação dos mecanismos de trabalho existentes) Eliminado os pontos negativos e valorizando os pontos positivos
3. **Terceiro S** (limpeza) Avaliação do ambiente de trabalho antes e depois da implementação do programa, visando definir pontos negativos e positivos. ( Analisando as condições reais de limpeza no ambiente laboral) Eliminado os pontos negativos e valorizando os pontos positivos
4. **Quarto S** (Saúde e Higiene) Avaliação do ambiente de trabalho antes e depois da implementação do programa, visando definir pontos negativos e positivos. (Observando os riscos á saúde ocupacional e os benefícios decorridos dos cuidados paliativos decorrentes deste senso) Eliminado os pontos negativos e valorizando os pontos positivos
5. **Quinto S** (Auto Disciplina), Avaliação do ambiente de trabalho antes e depois da implementação do programa, visando definir pontos negativos e positivos. (Constando os reais benefícios advindos da utilização deste senso) Eliminado os pontos negativos e valorizando os pontos positivo

## **MECANISMOS PARA MANUTENÇÃO DO PROGRAMA 5 s**

A quebra de paradigma de trabalho em ambientes de informação torna necessárias a implantação e a manutenção dentro das unidades de informação de programas de qualidade, tendo em vista os diversos serviços prestados pelos profissionais da informação, a eficiência desses serviços vem sendo considerados o ponto crítico para o sucesso diante dos seus usuários, para atingir esses objetivos sem ocasionar danos laborais à saúde dos colaboradores é preciso criar indicadores de manutenção como:

- 1- Certificação
- 2- Check list
- 3- Projetos de Melhoria
- 4- Participação do Multiplicador
- 5- Ranking
- 6- Premiação para a equipe
- 7- Proporcionar meios de incentivo a manutenção do programa, por meio de brincadeiras lúdicas.
- 8- Manter sempre atitudes de otimismo e disposição para recomeçar caso seja necessário
- 9- Motivar aspectos positivos, corrigindo os aspectos negativos.
- 10- Manter a motivação da equipe com soluções concretas que demonstrem a cada dia a eficiência do programa.
- 11- Propiciar ambientes salutaros de trabalho.
- 12- Averiguar o nível de satisfação do colaborador.
- 13- Levar em conta o perfil do profissional, mediante função exercida.
- 14- Facilitar a comunicação e a articulação de idéias.
- 15- Promover inspeções periódicas do ambiente de trabalho.
- 16- Monitorar os fatores de riscos ocupacionais existentes no ambiente da informação.



- 17- Incentivar o engajamento da equipe no programa 5s.
- 18- Nomear mediante perfil, equipe responsável pela manutenção do programa 5 s.
- 19- Dar suporte necessário para o desenvolvimento do programa de qualidade 5s
- 20- Considerar que a eficiência dos resultados esperados depende de uma mudança de cultura que envolve toda a hierarquia da organização, e, portanto exige esforço em longo prazo para obter resultados desejados.

Os indicadores acima são alguns, entre muitos itens que podem servir como suporte para a manutenção do programa 5s em unidades de informação. Entretanto cabe ressaltar que embora todos tenham sua eficiência comprovada, os melhores indicadores devem ser estabelecidos tendo em vista as especificidades de cada ambiente mantenedor do programa 5s.